



## Installation de la Commission de la Médiation de la Consommation

Bercy > mercredi 20 octobre 2010

**Hervé NOVELLI**  
Secrétaire d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat,  
des Petites et moyennes entreprises, du Tourisme,  
des Services et de la Consommation

Dossier de presse

<http://www.economie.gouv.fr>



HERVE NOVELLI

SECRETAIRE D'ETAT CHARGE DU COMMERCE, DE L'ARTISANAT,  
DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES, DU TOURISME, DES SERVICES ET DE LA CONSOMMATION

*Communiqué de presse*

*Communiqué de presse*

[www.economie.gouv.fr](http://www.economie.gouv.fr)

Paris, le 20 octobre 2010

## **Hervé NOVELLI installe la nouvelle Commission de la Médiation de la Consommation et annonce la création de nouveaux médiateurs sectoriels**

**Pour que la médiation en matière de consommation se développe et que les consommateurs s'en saisissent en toute confiance, Hervé NOVELLI a installé la nouvelle Commission de la Médiation de la Consommation, chargée d'auditer les dispositifs de médiation de consommation et de définir les règles de déontologie à mettre en place. Elle a également pour mission d'élaborer d'ici à juillet 2011 la charte des bonnes pratiques de la médiation, parmi lesquelles la gratuité du recours à la médiation pour les consommateurs et l'impartialité des médiateurs. Enfin, la Commission de la médiation de la consommation publiera un rapport annuel qui fera état des dysfonctionnements et des bonnes pratiques qu'elle aura identifiés.**

Les consommateurs français ont de façon croissante recours à la médiation pour régler leurs différends en matière de consommation et les dispositifs de médiation ont déjà fait la preuve de leur efficacité dans le domaine des banques, des assurances, du transport, et des communications électroniques. Ainsi, le médiateur des communications électroniques a rendu plus de 3 000 avis en 2009 et le médiateur nommé après l'éruption du volcan Eyjafjöll, a traité plus de 13 000 appels téléphoniques, 12 000 courriels et 3 200 réclamations.

A la demande d'Hervé NOVELLI, les fédérations professionnelles se sont engagées à mettre en place de nouveaux dispositifs de médiation dans plusieurs secteurs qui n'en disposent pas encore. Une médiation sectorielle a été mise en place dans le domaine de l'eau en octobre 2009, le champ de la médiation des communications électroniques a été élargi en janvier 2010, et au 1er janvier 2011 des médiations de branche seront opérationnelles dans les secteurs de la franchise et de la construction de maisons individuelles. Des travaux se poursuivent également dans le domaine de l'automobile et du tourisme.

**Lors de la réunion de la Commission de la Médiation de la Consommation, Hervé NOVELLI a fixé pour objectif que tous les consommateurs qui le souhaitent, quel que soit le secteur, puissent accéder à un médiateur d'ici au 1<sup>er</sup> juillet 2012.**

### **Contact Presse :**

Cabinet d'Hervé NOVELLI : Aurore Longuet - 01 53 18 46 35 – [aurore.longuet@cabinets.finances.gouv.fr](mailto:aurore.longuet@cabinets.finances.gouv.fr)

## Le renforcement de la médiation en matière de consommation

Les consommateurs renoncent généralement à aller devant un juge pour un litige de consommation, résultant d'une mauvaise exécution des obligations d'un professionnel et portant sur un montant faible. Ce type de litige nécessite des moyens de résolution proportionnés et efficaces qui n'obligent pas le consommateur à aller systématiquement en justice. C'est le rôle de la médiation en matière de consommation. Les consommateurs français ont de façon croissante recours à la médiation pour régler leurs différends en matière de consommation.

L'**impartialité des médiateurs** et l'**efficacité des procédures** mises en œuvre pour le règlement des litiges sont des principes essentiels pour que nos concitoyens aient une pleine confiance dans ce mode de règlement extrajudiciaire des différends. De bonnes pratiques doivent être largement mises en œuvre en matière de médiation de consommation, parmi lesquelles :

la **gratuité** du recours à la médiation pour le consommateur, qu'il s'agisse d'un médiateur d'entreprise ou d'un secteur professionnel ;

la **formation** des médiateurs, afin d'assurer leur efficacité et de garantir leur compétence ;

les **garanties d'impartialité** des médiateurs, en particulier concernant les conditions de leur nomination et de leur renouvellement, la durée de leur mandat, la dissociation claire des médiateurs et des services de relation avec la clientèle ou de traitement des réclamations des clients, les moyens humains et financiers mis à la disposition des médiateurs et l'autonomie de décision des médiateurs.

La médiation appliquée aux litiges de consommation nécessite un suivi particulier afin que l'ensemble des secteurs économiques concernés par les litiges de consommation soient couverts par une structure de médiation. **L'objectif du Gouvernement est de permettre à tous les consommateurs qui le souhaitent, quelque soit le secteur, d'accéder à un médiateur d'ici au 1er juillet 2012.**

Les dispositifs de médiation ont déjà fait la preuve de leur efficacité dans le domaine des **banques**, des **assurances**, des **communications électroniques** et de l'**énergie**. Mais, lors des Assises de la Consommation d'octobre 2009, les associations de consommateurs comme les professionnels ont constaté l'absence ou l'insuffisance des systèmes de médiation dans un certain nombre de secteurs d'activité : **bâtiment**, **voyages**, **hôtellerie-restauration**, **artisanat** et **agences immobilières**. Il est donc nécessaire de remédier à cette situation et de développer la mise en place de dispositifs de médiation dans les secteurs qui n'en disposent pas encore.

A la demande du Gouvernement les fédérations professionnelles se sont engagés pour le développement de la médiation. Une médiation sectorielle a été mise en place dans le domaine de l'**eau**, le champ de la médiation des **communications électroniques** a été élargi et au 1er janvier 2011 des médiations de branche seront opérationnelles dans les secteurs de la **franchise** et de la **construction de maisons individuelles**. Des travaux se poursuivent également dans le domaine de l'**automobile** et du **tourisme**.

Le renforcement de la médiation passera également par le développement de l'information donnée au consommateur sur l'existence et le fonctionnement des procédures de médiation.

## De nouveaux secteurs de médiation

### Une extension du champ du médiateur des services de communications électroniques

Mis en place en 2003, le médiateur des communications électroniques, n'a cessé de voir son activité croître. Il est choisi par les opérateurs adhérents de l'AMCE (Association Médiation des Communications Electroniques) c'est à dire la plupart des opérateurs du secteur. **Depuis l'adhésion à l'association de l'opérateur Free en janvier 2010, près de 98% du secteur des télécommunications est couvert par la médiation.**

Depuis 2005, le médiateur des communications électroniques est Raymond VIRICELLE.

En 2009 le médiateur a rendu 3 302 avis et a rendu satisfaction, selon un sondage de l'institut BVA, à 3 clients recevables sur 4. Le délai moyen de traitement s'établissait à 75 jours.

### La création du médiateur de l'Eau

La médiation de l'eau a été mise en place fin 2009 par la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) et deux associations d'élus (l'Association des Maires de France et l'Assemblée des Communautés de France) qui ont été rejointes en juin 2010 par la Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants (FDEI).

Le champ d'action du médiateur de l'eau concerne les litiges avec le service public de l'eau et/ou de l'assainissement. Marc CENSI, ancien maire de Rodez et ex-président de la région Midi-Pyrénées a été élu médiateur de l'eau.

Un rapport d'étape de l'activité du médiateur de l'Eau fait état des chiffres suivants :

634 dossiers reçus dont 488 recevables ou partiellement recevables  
22 avis rendus dont 21 accords sur proposition du médiateur / 84 réponses favorables au consommateur  
la contestation du montant de la facture constitue le motif principal de saisine

## La prochaine création du médiateur de la construction de maisons individuelles

Un groupe de travail piloté par la CEQUAMI, organisme certificateur en matière de construction de maisons individuelles, se réunit depuis un an pour développer une nouvelle médiation sectorielle : la médiation dans le secteur de la construction de maisons individuelles neuves.

**Cette nouvelle instance de médiation, qui verra le jour en janvier 2011, concernera les constructions régies par un contrat de construction de maisons individuelles (CCMI), c'est à dire les plus fréquentes pour les constructions neuves, et certifiées NF Maison Individuelle.**

Une phase préalable d'expérimentation sera réalisée avec une sélection de professionnels puis étendue par la suite.

Cette instance de médiation sera particulièrement utile dans un secteur où la voie judiciaire est inadaptée en cas de conflit, créant une rupture du dialogue entre le professionnel et le consommateur en cours de contrat.

## La prochaine création de la médiation de la Franchise Consommateurs

La Médiation de la Franchise Consommateurs (MFC) aura pour vocation de traiter les différends opposants les consommateurs à des franchisés et/ou des franchiseurs. Le principe de cette nouvelle instance est de faire participer au règlement des litiges à la fois franchisés et franchiseurs.

Le champ de compétence du médiateur s'étendra à l'ensemble des contentieux en matière de droit de la consommation, ce qui exclut les litiges relatifs à la qualité ou la sécurité des produits ou services.

**Cette instance, qui verra le jour en janvier 2011, couvrira les litiges avec tous les professionnels de la franchise (franchiseurs et franchisés) dans le domaine de la distribution ou des services, que ceux-ci soient ou non adhérents à la Fédération Française de la Franchise.**

La Médiation de la Franchise Consommateurs sera composée de 2 représentants des consommateurs et de 2 représentants de la franchise (à savoir, un franchiseur et un franchisé) et un Président issu du monde universitaire.

## Une nouvelle instance : la Commission de la Médiation de la Consommation

### Un besoin d'une structure transverse

Pour que la médiation en matière de consommation se développe et que les consommateurs s'en saisissent en toute confiance, il fallait instaurer un suivi particulier de ce mode de règlement extrajudiciaire des différends. Les représentants des consommateurs et des professionnels avaient d'ailleurs demandé, dans deux avis du Conseil national de la consommation de 2004 et 2007 consacrés à la médiation, que soit créé un instrument de suivi transversal des procédures de médiation. Il s'agit d'une attente forte des consommateurs à laquelle le Gouvernement s'est engagé à répondre lors des Assises de la Consommation tenues en octobre 2009.

Pour cela, la loi du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation a créé auprès de l'Institut national de la consommation **une Commission de la médiation de la consommation « chargée d'émettre des avis et de proposer des mesures de toute nature pour évaluer, améliorer et diffuser les pratiques de médiation non judiciaires en matière de consommation »**. Cette commission n'effectuera donc pas de mission de médiation, mais participera activement au développement d'une médiation de qualité en matière de consommation.

### Missions de la Commission de la Médiation de la Consommation

La Commission de la médiation de la consommation est chargée d'observer et d'analyser les dispositifs de médiation de consommation, leurs modalités et leurs résultats, ainsi que l'état des relations entre professionnels et consommateurs dans les secteurs ne disposant pas de dispositif de médiation. Elle rassemblera également des informations sur les pratiques de médiation de consommation dans d'autres pays.



La commission s'attachera à identifier les obstacles à la diffusion des pratiques de médiation de la consommation et elle peut proposer des solutions pour faciliter le développement de ces pratiques.

En outre, la commission aura pour mission d'élaborer d'ici à juillet 2011 la charte des bonnes pratiques de la médiation. Parmi les points qui devraient figurer dans cette charte et qui font déjà l'objet d'un large consensus se trouvent :

la **gratuité** du recours à la médiation pour le consommateur, qu'il s'agisse d'un médiateur d'entreprise ou d'un secteur professionnel ;

la **formation des médiateurs**, afin d'assurer leur efficacité et leur compétence ;

les **garanties d'impartialité** des médiateurs, en particulier concernant les conditions de leur nomination et de leur renouvellement, la durée de leur mandat, la dissociation claire des médiateurs et des services de relation avec la clientèle ou de traitement des réclamations des clients, les moyens humains et financiers mis à la disposition des médiateurs et

l'**autonomie de décision** des médiateurs ;

Dans ce cadre, la commission se penchera sur les besoins de formation des médiateurs et personnels de médiation de la consommation et participera à l'élaboration et à la promotion de dispositifs de professionnalisation les concernant.

Elle mettra en œuvre des actions d'information sur la médiation et de promotion de celle-ci en direction des consommateurs et des professionnels, en bénéficiant de la logistique de l'Institut national de la consommation en matière de communication. Le cas échéant, elle organisera des débats sur la médiation dans le domaine de la consommation.

**La Commission évaluera les médiateurs et en particulier les médiateurs relevant du secteur public.**

## Composition :

La commission de la médiation de la consommation comprend :

### **une présidente,**

*Mme Elyane Zarine, Présidente de l'OR.GE.CO, association de consommateurs particulièrement investie dans le domaine de la médiation ;*

### **Cinq représentants des consommateurs :**

*M. Régis Bergounhou, de la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports ;*

*Mme Elsa Cohen, de la Confédération Syndicale des Familles ;*

*Mme Véronique Crespel, de Familles de France ;*

*Mme Chantal Jannet, de Familles Rurales ;*

*M. Hervé Mondange, de l'Association Force Ouvrière Consommateurs ;*

### **Cinq représentants des professionnels :**

*Mme Jocelyne Canetti, médiateur d'EDF ;*

*M. Guy Gras, Président de la Fédération Française de la Franchise ;*

*Mme Nathalie Jouen-Arzur, Directrice générale adjointe de la Fédération Française des Télécoms ;*

*M. Didier Kling, Président du Centre de recherche sur le droit des affaires ;*

*M. Richard Moraud, Vice-président du Conseil National des Professionnels de l'Automobile ;*

### **Deux personnalités qualifiées :**

*M. Emmanuel Constans, médiateur du ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi ;*

*M. Jean-Pierre Pizzio, professeur à l'université de Dijon et Président de la Commission paritaire de médiation de la vente directe.*

## | Fonctionnement :

La commission peut s'auto-saisir ou être saisie :

| par le Ministre chargé de la consommation ;

| par toute association de défense des consommateurs agréée ;

| par tout membre du collège des professionnels du Conseil national de la consommation.

Lorsque la commission évalue les pratiques de médiation, tout membre de la commission qui participe ou a participé à ces pratiques en tant que médiateur ou collaborateur permanent d'un médiateur s'abstient de participer aux délibérations.

La présidente peut désigner un rapporteur parmi les membres de la commission pour l'instruction d'un dossier. Le rapporteur peut également être désigné parmi le personnel de l'INC.

A défaut de consensus, la commission se prononce à la majorité des voix des membres présents. Le président de séance a voix prépondérante en cas de partage égal des voix.

Le directeur général de l'Institut national de la consommation ou son représentant peut participer aux séances de la commission de la médiation de la consommation. Il ne prend pas part aux votes sur les avis et recommandations.

Le Commissaire du Gouvernement auprès de la commission de la médiation de la consommation est la Directrice générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

## | Indépendance :

Plusieurs dispositions réglementaires viennent garantir l'indépendance de la Commission de la médiation de la consommation.

Dans l'exercice de fonctions pour le compte de la commission, les agents ou personnes qualifiées ne reçoivent d'instructions que de la présidente ou de membres

de la commission désignés à cet effet par celle-ci. Ils ne rendent compte de leurs activités qu'à la présidente et aux membres de la commission et sont astreints au secret professionnel. En conséquence, Avant toute décision sur la situation d'un agent de l'INC qui exerce des fonctions auprès de la commission, le directeur général de l'INC consulte la présidente de la commission.

La présidente de la Commission de la Médiation de la Consommation est, ès qualité, membre du conseil d'administration de l'INC, comme le sont le président de la commission de la sécurité des consommateurs et la présidente de la commission des clauses abusives.