



*Liberté • Égalité • Fraternité*

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

**MINISTÈRE  
DES FINANCES  
ET DES COMPTES  
PUBLICS**

**MINISTÈRE  
DE L'ÉCONOMIE  
DU REDRESSEMENT  
PRODUCTIF  
ET DU NUMÉRIQUE**

## **GROUPE DE TRAVAIL RELATIF À LA MÉDIATION ET AU RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES DE CONSOMMATION**

**– Rapport du Président et Recommandations –**

**Emmanuel CONSTANS**  
Médiateur des ministères économiques et  
financiers

**Mai 2014**

## Avertissement

Le présent document comprend deux catégories d'éléments : d'une part un rapport du président du groupe de travail, rédigé sous sa responsabilité avec l'appui de la DGCCRF, d'autre part des recommandations du groupe de travail adoptées d'un commun accord lors de la réunion finale du groupe, le 26 mars 2014. Concernant ces recommandations, les membres du groupe de travail ont exprimé la voix de leur organisation respective, dans le cadre d'une position préliminaire qui pourra éventuellement donner lieu à des observations complémentaires.

## Remerciements

Le mandat confié par Mme Nathalie HOMOBONO, Directrice Générale de la DGCCRF au groupe de travail et à son président s'inscrit dans le cadre de préparation de la transposition de la directive européenne du 21 mai 2013, relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Je tiens à remercier l'ensemble des membres du groupe de travail pour leur implication dans les travaux menés et leur disponibilité.

Mes remerciements s'étendent à tous les participants auditionnés.

Ils s'adressent tout particulièrement aux personnes qui ont assuré le Secrétariat du groupe de travail, Mesdames Nicole NESPOULOUS et Catherine GUILLON, de la DGCCRF.

Emmanuel CONSTANS

# SOMMAIRE

<b>PREMIÈRE PARTIE : RAPPORT DU PRÉSIDENT</b>	<b>1 – 14</b>
1. Introduction	1 - 2
Chapitre préliminaire	2 – 4
1.1 La nécessaire généralisation de la médiation à tous les secteurs professionnels : s'appuyer sur l'acquis et développer de nouveaux dispositifs de médiation	4 - 7
1.2 Principe de gratuité et absence de seuil financier	7 - 8
1.3 Les médiations d'entreprise : la désignation par un organe collégial	9 - 10
1.4 L'accès à la médiation	10 - 11
1.5 Accès à l'information sur l'existence de mécanismes de médiation	12
1.6 Mise en place des autorités compétentes d'évaluation	13 - 14
<b>DEUXIÈME PARTIE : RECOMMANDATIONS DU GROUPE DE TRAVAIL</b>	<b>17 – 19</b>
2.1 Généralisation de la médiation à tous les secteurs de la consommation	17
2.2 Principe de gratuité et seuils	17
2.3 Médiations d'entreprise	18
2.4 Accès à la médiation	18
2.5 Information des consommateurs	18
2.6 Mise en place des autorités compétentes d'évaluation	19
<b>ANNEXES</b>	<b>23 – 95</b>
<b>TEXTES DE RÉFÉRENCE</b>	<b>99 - 127</b>

## **PREMIÈRE PARTIE : RAPPORT DU PRÉSIDENT**



## 1. RAPPORT DU PRÉSIDENT

La directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (« RELC ») et le règlement en ligne des litiges de consommation (« RLLC ») ont été adoptés le 21 mai 2013 par le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne. Ces deux textes ont été publiés au Journal Officiel de l'Union européenne du 18 juin 2013.

La directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (« RELC ») poursuit trois objectifs principaux : la mise en place de dispositifs de médiation dans tous les secteurs professionnels ; le respect par ces dispositifs de critères de qualité afférant tant à la personne des médiateurs qu'aux processus de médiation (exigences de compétence, d'impartialité, de transparence et d'indépendance) ; et la création d'autorités d'évaluation chargées d'apprécier la conformité des entités de médiation aux exigences de la directive (cf. fiche sur la directive du 21 mai 2013 - Annexe 1)

Compte tenu de la diversité du paysage français de la médiation et de la nécessité d'adopter une approche pragmatique de la transposition de la directive du 21 mai 2013, la Directrice Générale de la DGCCRF a mis en place depuis le mois de septembre 2013, un groupe de travail présidé par Monsieur Emmanuel Constans, médiateur des ministères économiques et financiers, et composé de médiateurs, de représentants des fédérations professionnelles, de représentants des associations de consommateurs, et d'un représentant de la Chancellerie (cf. liste des membres du groupe - Annexe 2), dont l'objet est d'une part **de dresser un état des lieux de la médiation en France, de sensibiliser les secteurs professionnels concernés et d'autre part de dégager un certain nombre d'orientations possibles au regard des exigences de la directive.**

Au cours des six mois qui lui ont été alloués pour mener ses travaux, le groupe de travail s'est réuni douze fois et a entendu diverses fédérations et confédérations de professionnels : l'automobile, l'artisanat, le commerce associé, les assurances, les banques, les mutualités et institutions de prévoyance, la grande distribution, l'immobilier. Les chambres de commerce et d'industrie de Paris et la chambre des métiers ont été également auditionnées.

Le groupe a également recueilli l'expérience de médiation tant des médiateurs d'entreprises (EDF GDF, SNCF, La Poste, les Banques) que des médiateurs « sectoriels » (tourisme, communications électroniques, vente directe, eau, assurances), ou encore le médiateur national de l'énergie.

Différents intervenants susceptibles d'être impliqués à divers titres dans l'exercice de transposition de la directive ont présenté leurs missions et attentes au regard de la directive: l'Autorité de la qualité de service dans les transports, l'ORIAS (organisme pour le registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance), le Comité de la médiation bancaire, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), le centre européen de la consommation (CEC) (liste des personnes consultées - Annexe 3).

Le présent rapport s'attache à rendre compte des grandes orientations débattues par le groupe à l'issue de ses travaux.

Les principales réflexions engagées par le groupe de travail ont porté sur l'objectif de couverture généralisée des secteurs professionnels, l'affirmation des principes de gratuité de la médiation de la consommation et d'absence de seuils, les exigences qualitatives spécifiques de la médiation d'entreprise, l'effectivité de l'accès à la médiation, l'information sur la médiation et, enfin, l'objectif de mise en place d'une ou des autorités compétentes d'évaluation.

Le groupe a assorti ses réflexions de 13 recommandations lesquelles reflètent un point de compromis et d'équilibre des travaux du groupe et sont destinées à constituer une trame pouvant aider à dessiner le nouveau paysage de la médiation en France.

Il convient de noter que le terme de « médiation » est systématiquement employé dans ce rapport en lieu et place des termes « entités de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation » (RELC) ; Son caractère « générique » permet d'englober divers processus de règlement amiable des litiges désignés diversement mais dont le dénominateur commun est le recours à un tiers pour le règlement amiable de leur litige. Cette définition « unique » a le mérite de la clarté et de la simplicité.

Le présent rapport entend ainsi, sous le terme de « médiation » tout *processus de médiation conventionnelle tel que défini à l'article 21 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 (intervention d'un tiers neutre) et qui satisfait en outre aux exigences d'indépendance, d'impartialité, de transparence, d'efficacité, de rapidité et d'équité prévues dans la directive. Ce processus se distingue clairement d'un service de traitement des réclamations existant dans les entreprises, dont le processus ne fait pas appel à un tiers neutre.*

## **Chapitre préliminaire - État des lieux de la médiation de consommation en France**

La France a une longue tradition de médiation dans le domaine de la médiation de consommation ; la médiation s'est développée dès les années 90 sur une base volontaire sous l'impulsion des professionnels (liste des secteurs couverts par une médiation – Annexe 4).

Au cours des vingt dernières années, nombre de dispositifs de médiation ont vu le jour, que ce soit à l'initiative de grandes entreprises (EDF, GDF SUEZ, SNCF, RATP, La Poste, des banques...) ou de certains secteurs professionnels (communications électroniques, assurances, AMF...).

Des systèmes de médiation ont également été initiés ou généralisés par le législateur comme en matière d'énergie (médiateur national de l'énergie) ou dans le secteur bancaire (Loi MURCEF du 11/12/2001).

Parallèlement, des travaux ont été menés au sein du Conseil National de la Consommation pour garantir l'efficacité des procédures de médiation, homogénéiser les pratiques des médiateurs et en accroître la visibilité à différents niveaux. Deux avis ont été adoptés en ce sens par cette instance en 2004 et 2007 (Annexe 5).

La médiation comme mode de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation a été également un des thèmes majeurs abordés lors des Assises de la Consommation en 2009, dont les conclusions ont abouti à la nécessité d'un **suivi transversal des pratiques de médiation pour le règlement des litiges de consommation et de généralisation du recours à la médiation à tous les secteurs d'activité de la consommation.**

A cet égard, la Commission de la médiation de la consommation (CMC) créée par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2010 a été « *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* ». Elle a largement participé au développement de la médiation.

Grâce à cette action conjuguée tant des secteurs professionnels que des pouvoirs publics, d'autres secteurs se sont ouverts à la médiation.

Après la mise en place d'une médiation sectorielle dans le domaine de l'eau et l'élargissement de la médiation des communications électroniques, la médiation franchise-consommateurs (MFC), portée par la fédération française de la franchise, a vu le jour en 2011.

Le Syndicat national des Agences de Voyages, l'association de Tours opérateurs (CETO) et la Fédération Nationale de l'aviation marchande ont signé le 18 juillet 2011 une charte de la médiation du tourisme et du voyage permettant aux consommateurs de saisir pour les litiges liés à l'exécution des contrats de voyages à forfait et pour les vols « secs » le médiateur du Tourisme et du Voyage.

En 2012, un dispositif de médiation a été mis en place pour les litiges ayant trait à l'exécution des contrats de construction de maisons individuelles (CCMI) certifiées NF Maison Individuelle.

Enfin en 2013, la médiation mise en place par la société Velib a été référencée par la CMC et a rejoint les 11 médiateurs d'ores et- déjà référencés par la CMC : les médiateurs de l'eau, du groupe EDF, du groupe GDF-Suez, de la Régie d'Exploitation des Services d'Eaux de la Charente-Maritime, des communications électroniques, du groupe La Poste et de la Banque Postale, de Canal +, du Tourisme et du Voyage, de la RATP, de la SNCF, d'une entreprise de construction de maisons individuelles (MIKIT)

Toutefois, de nombreux secteurs demeurent non couverts par des dispositifs de médiation ; beaucoup d'entre eux ne connaissent pas de mécanisme de médiation tels que l'artisanat, les métiers du bâtiment, les petits commerces de proximité, la grande distribution, certains types de transports (transport maritime notamment).



A ce premier constat, s'ajoute celui de l'absence d'une information adaptée à l'égard des consommateurs : les médiateurs ne sont en général pas connus du public. Une enquête du CREDOC de 2009 sur « *les recours effectifs des consommateurs en France* » fait apparaître que si la notion de « médiation de consommation » est connue des trois quarts des Français, seul 50% d'entre eux parviennent à identifier le médiateur compétent pour un secteur donné (Annexe 6). A titre d'exemple, Énergie info en 2013 a constaté que seul un français sur quatre connaît l'existence du médiateur national de l'énergie.

Cette difficulté d'identifier le médiateur compétent peut tenir à la complexité d'un secteur professionnel. Le domaine de la distribution de l'assurance en est un exemple. Comme cela a pu être souligné par le médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA) dans son rapport annuel de 2012, « *la distribution des rôles entre l'organisme souscripteur du contrat (association d'assurés ou banque) et l'entreprise d'assurance est souvent si imprécise qu'elle est source de confusion, et, en fin de compte, d'incompréhension et d'irritation.....* ». Il en va de même dans le secteur des courtiers d'assurance : il n'est pas aisé pour le consommateur de distinguer le champ d'intervention des assurances et celui de l'intermédiaire ; la confusion qui peut en résulter ne fait que s'accroître en cas de litige. L'absence d'une information sur le « qui fait quoi » n'offre pas une visibilité suffisante au consommateur quant à l'exercice de ses droits.

Enfin, il peut être souligné que la formation tant initiale que continue des médiateurs de la consommation est insuffisamment développée bien que certains modules ou structures de formation existent d'ores et déjà dans le domaine général de la médiation (formation donnée par l'Ecole Nationale de la Magistrature à l'égard des conciliateurs, l'école de la médiation créée par le barreau de Paris, le cycle « les fondamentaux de la médiation » mis en place par le Club des Médiateurs de services au public...).

### **1.1 La nécessaire généralisation de la médiation à tous les secteurs professionnels : s'appuyer sur l'acquis et développer de nouveaux dispositifs de médiation**

Le groupe de travail a eu pour objectif premier de promouvoir **la généralisation de la médiation à tous les secteurs professionnels afin de permettre aux consommateurs de recourir à un processus de médiation pour la résolution amiable de leur litige**. Cet objectif ressort très explicitement des prescriptions de la directive du 21 mai 2013 sur la résolution extrajudiciaires des litiges de consommation.

Les auditions et des débats menés par le groupe de travail ont ainsi mis en évidence que d'importants enjeux restaient encore à relever s'agissant de la couverture totale des secteurs.

Afin de répondre à ce premier objectif, il est préconisé, en premier lieu, d'utiliser l'acquis en s'appuyant sur les dispositifs existants pour développer l'accès à la médiation, qu'il s'agisse de médiations sectorielles ou de médiations d'entreprise, à condition toutefois que ces dispositifs soient en totale conformité avec les exigences de qualité de la directive du 21 mai 2013, en particulier d'indépendance et d'impartialité du médiateur. Certains de ces dispositifs de médiation pourraient, dans ce cadre, voir leur champ de compétence élargi à des secteurs pouvant leur être rattachés.

Lors des auditions du groupe de travail, a ainsi été évoqué un éventuel élargissement du champ de compétence du Médiateur du Tourisme et du Voyage aux litiges nés dans les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration ainsi qu'une éventuelle extension de compétences du Médiateur de la SNCF aux transports de particuliers par voie ferroviaire effectués par Eurostar, Thello, et Thalys.

Dans le prolongement des réflexions menées sur l'objectif de couverture totale de la médiation, le groupe souhaite également ouvrir à d'autres modes existants de médiation la possibilité de s'insérer dans le dispositif de transposition de la directive dès lors que ceux-ci répondraient aux critères de qualité de la directive du 21 mai 2013.

Dans cette perspective, le groupe a entendu les médiateurs conventionnels qui ont déjà parfois une activité de médiation de consommation et qui souhaitent développer leurs médiations dans ce domaine. Quant aux conciliateurs de justice, ils développent, en dehors des conciliations réalisées à la demande du juge, une activité « conventionnelle » à l'initiative des consommateurs qui s'adressent à eux. Ils reçoivent ainsi près de 40 000 réclamations par an dans le domaine de la consommation.

L'ouverture à des modes multiples de médiation conventionnelle permettra aux petites structures professionnelles dont la taille ne leur permet pas de disposer de dispositif de médiation en propre de recourir à des dispositifs « externalisés » pour répondre aux exigences de la directive. Des formules de financement adaptées (abonnements, cotisations d'assurance ...) seront à organiser.

Pour le groupe, il est important de mobiliser les professionnels des secteurs non couverts pour développer de nouveaux dispositifs en particulier en mettant en place des systèmes permettant la mutualisation des coûts au niveau des fédérations ou des confédérations professionnelles, ces dernières offrant par ailleurs une meilleure visibilité au consommateur dans des secteurs fortement atomisés.

La mise en place de ces dispositifs de médiation doit se faire sur une base volontaire ; la possibilité donnée à des clients de recourir à un service de médiation performant constitue assurément un avantage concurrentiel.

Néanmoins, le groupe considère que le principe d'une obligation pesant sur les professionnels de permettre à chaque consommateur de pouvoir recourir à un dispositif de médiation doit figurer dans la loi. Il ressort des auditions menées par le groupe de travail que cet accès rendu possible par le professionnel ne saurait cependant l'obliger à se doter lui-même d'un mécanisme de médiation ; une telle obligation est accueillie positivement dès lors qu'elle ne crée aucune contrainte quant au type de médiation pouvant être choisi par les professionnels ; ces derniers doivent pouvoir ainsi choisir entre la création d'une médiation d'entreprise, l'affiliation à une médiation sectorielle existante, la passation d'un contrat avec un médiateur conventionnel quel que soit son statut (avocat, conciliateur ...), à condition toutefois que la médiation proposée réponde aux exigences de la directive du 21 mai 2013.

**Recommandation 1** : *Le groupe de travail préconise la généralisation à tous les secteurs professionnels d'une médiation conforme aux exigences de la directive du 21 mai 2013 sur la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation ; il convient d'une part de s'appuyer dans cette démarche sur les mécanismes de médiation existants en les améliorant et, le cas échéant, en étendant leur champ d'intervention, d'autre part, de veiller à la mise en place d'ici la fin de 2015 de nouveaux dispositifs pour les clients de tous les professionnels non couverts par une médiation.*

**Recommandation 2** : *Le groupe de travail encourage fortement les professionnels à s'inscrire dans une démarche volontaire de mise en place de dispositifs de médiation conformes aux exigences de la directive ou d'affiliation à des dispositifs existants. En outre, dans un souci de généralisation effective de l'accès à un service de médiation pour tous les consommateurs, il recommande que figure dans la loi une obligation pour les professionnels de permettre aux consommateurs d'accéder à un dispositif de médiation pour la résolution amiable des litiges contractuels issus de contrats d'achat de biens ou de fournitures de service conclus entre ces professionnels et les consommateurs.*

**Recommandation 3** : *Afin de prendre en compte les différents modes de médiation existants, le groupe de travail recommande d'intégrer dans le dispositif de transposition de la directive, outre les médiations sectorielles, les médiations d'entreprise dès lors que ces médiations répondent strictement aux exigences de la directive RELC, ainsi que toute autre entité de médiation telle que les médiateurs ou les conciliateurs conventionnels pour autant que ces entités répondent également aux exigences de qualité de la directive RELC.*

**Recommandation 4** : *Le groupe de travail recommande que la mise en place, le moment venu, d'une entité résiduelle demeure une exception au regard des différents dispositifs de médiation existants ou à venir qui doivent normalement couvrir tous les secteurs ; le rôle d'une telle entité résiduelle doit demeurer subsidiaire.*

## **1.2 Principe de gratuité et absence de seuil financier**

### **1.2.1 Le principe de gratuité de la médiation de consommation**

Le groupe de travail s'est déclaré attaché au principe de gratuité pour le consommateur, lequel doit demeurer une caractéristique majeure de la médiation de consommation. Ce principe a été clairement posé en France et constamment réaffirmé depuis, qu'il s'agisse de médiations sectorielles ou d'entreprise.

Un consensus au sein du groupe s'est fait pour inscrire ce principe dans la loi en dépit de quelques voix qui font valoir que l'affirmation de la gratuité, que la directive ne rend pas obligatoire, pouvait ne pas être « responsabilisante à l'égard du consommateur ».

La « gratuité » ne doit pas occulter, toutefois, le fait que la médiation à un coût réel pour le professionnel qui met en place d'un tel mécanisme pour la résolution de ses litiges de consommation ou participe au financement d'un service de médiation offert aux consommateurs ; la démarche constructive des professionnels qui se sont engagés ou qui s'engagent dans ce processus s'inscrit dans une politique entrepreneuriale de qualité de service.

Enfin, le principe de gratuité ne doit pas engendrer la prise en charge par le professionnel des coûts de photocopie des documents composant le dossier et d'envoi de celui-ci au médiateur. Ces frais restent à la charge du consommateur.

Dans le cadre de ses prochains travaux, le groupe a convenu d'approfondir la question du coût de la médiation pour les entreprises, coût qui peut s'avérer variable tant en fonction de la taille des structures que du degré d'organisation du secteur appréhendé ; pour atteindre l'objectif de couverture effective des secteurs, il est utile d'aider les professionnels à expertiser ce coût qui sera aussi fonction du degré de « maturité » des structures de traitement des réclamations et du contentieux dans les entreprises.

Ainsi que le souligne la Cour de Comptes dans son rapport de 2009 intitulé « *les instances de médiation dans le domaine économique* » (Annexe 7), il convient d'apprécier « *l'économie d'une fonction de médiation à l'aune des coûts de contentieux évités (frais du service juridique, frais d'avocats) et des coûts de reconquête d'une image détériorée de l'organisation. Le calcul est si vite fait que la question du coût de la médiation ne se pose plus. ....Un intérêt particulier s'attache à rechercher les impacts positifs que la médiation peut avoir sur la chaîne de traitement des réclamations. La mesure de cet impact sera d'autant plus aisée que la place et le rôle de la médiation auront été définis de manière cohérente dans la chaîne des réclamations. Les structures de médiation n'ont pas, toutes encore, atteint leur niveau optimal de fonctionnement. Elles constituent souvent des structures relativement légères et représentent donc de faibles enjeux budgétaires ...* ».

**Recommandation 5** : *Le groupe de travail préconise de retenir le principe de la gratuité de la médiation de consommation pour le consommateur.*

### 1.2.2 Le principe d'absence de seuils financiers

La notion de seuil tel que défini par la directive peut s'entendre d'une valeur inférieure ou d'une valeur supérieure à un montant en euros donné ; le considérant 25 énonce que « *les états membres devraient toujours prendre en compte le fait que la valeur réelle d'un litige peut varier d'un Etat membre à un autre et que donc que la fixation d'un seuil excessivement élevé dans un état membre pourrait entraver l'accès des consommateurs d'autres états membres aux procédures RELC* ».

Les membres du groupe de travail ont trouvé un consensus pour préconiser la possibilité pour le consommateur de saisir un médiateur quel que soit le montant de son litige.

Si la directive n'exclut pas l'existence de seuils financiers, leur éventuelle présence ne doit pas être un obstacle à l'objectif recherché par la directive qui est de généraliser l'accès à la médiation pour tous les consommateurs.

Par ailleurs, la présence d'une règle de recevabilité des dossiers en termes de seuils pourrait priver le médiateur de faire œuvre pédagogique ; en effet, un litige de très faible montant peut poser une question de principe sur laquelle il peut être important que le médiateur puisse apporter une réponse.

**Recommandation 6** : *Le groupe de travail peut soutenir l'absence de seuil financier pour recourir à la médiation de consommation ; il recommande que le litige d'un montant infime soit résolu par le service de réclamation de l'entreprise ou par le professionnel lui-même en l'absence de service de réclamation, sauf à ce que le litige porte sur une question de principe.*

### **1.3 Les médiations d'entreprise : la désignation par un organe collégial**

La conformité des médiations d'entreprises aux exigences qualitatives de la directive est un enjeu primordial que le groupe de travail a précisé aux professionnels entendus lors des réunions du groupe.

En effet, les médiations d'entreprise ne sont recevables que si elles répondent non seulement aux exigences d'une médiation de qualité applicable à tout dispositif de médiation mais également à des exigences additionnelles telles que définies à l'article 6 de la directive.

Les médiateurs d'entreprise doivent ainsi :

- être désignés par un organe collégial avec des représentants des consommateurs ou faire partie d'un tel organe à l'issue d'une procédure transparente ;
- disposer d'un mandat d'une durée minimale de trois ans ;
- ne pas travailler pour le professionnel pendant une période de trois ans qui suit la cessation de sa mission ;
- n'avoir aucun lien hiérarchique ou fonctionnel avec le professionnel, et disposer d'un budget distinct et spécifique dédiés à la médiation.

Le groupe s'est déclaré attaché au strict respect de ces conditions et s'est interrogé sur la conformité à la directive d'un processus de désignation interne à l'entreprise. Si le groupe ne souhaite pas proscrire cette possibilité notamment pour les entreprises qui connaissent traditionnellement un partenariat avec les associations de consommateurs, il a entendu privilégier la voie d'une désignation par un collègue externalisé.

Le groupe a proposé à cet effet une désignation par des organismes paritaires tels que le CCSF pour le secteur financier et le HCQST pour les transports, lesquels se sont déclarés favorables à une telle mission.

Pour ceux des médiateurs qui seraient désignés par un collège paritaire interne, il conviendrait d'élaborer une procédure transparente dont les modalités seraient préalablement définies dans un décret en Conseil d'État.

Le groupe a envisagé également pour les autres secteurs une éventuelle désignation par le Conseil National de la Consommation, ce dernier correspondant à un organe collégial tel que défini par la directive.

**Recommandation 7 :** *Le groupe recommande que la désignation des médiateurs d'entreprise puisse être faite par un collège paritaire externalisé tel que le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) pour les domaines financiers, le Haut Comité de la Qualité dans les Services de Transport (HCQST) pour le domaine du transport ou encore une instance paritaire telle que le Conseil National de la Consommation (CNC) pour les autres secteurs. Si toutefois une entreprise souhaitait mettre en place un tel collège en son sein, le groupe de travail recommande la mise en place d'une procédure de désignation répondant à des conditions strictes d'encadrement et de transparence.*

## **1.4 L'accès à la médiation**

### **1.4.1 La démarche préalable du consommateur auprès du professionnel**

L'article 5 de la directive consacré à l'accès aux entités REL pose le principe selon lequel les Etats membres facilitent l'accès des consommateurs de REL et laisse aux Etats membres une certaine latitude pour introduire des règles de procédure permettant aux médiateurs de refuser un litige.

Le groupe de travail s'est penché sur cette question et a rappelé que si l'accès à la médiation doit être effectif pour tout consommateur, le processus de médiation ne peut intervenir une fois sa réclamation non satisfaite auprès du professionnel.

Le médiateur n'a, en effet, pas vocation à connaître l'ensemble des litiges opposant les consommateurs aux professionnels. Si tel était le cas, les médiateurs se trouveraient submergés par un nombre trop conséquent de plaintes auxquelles ils ne pourraient faire face. Comme le souligne la Cour des Comptes dans son rapport de 2009 (annexe 8), « *une bonne structure de médiation cherche à faire traiter le maximum de cas par les échelons précédents de la chaîne de réclamation client, afin que ne lui arrive qu'une faible partie des réclamations. A la limite, l'objectif du médiateur est qu'il n'y ait plus de réclamation qui remonte à lui* ». Cela implique la mise en place d'une chaîne opérationnelle et efficace des réclamations.

Il est, par conséquent, nécessaire d'instaurer une condition de recevabilité de saisine du médiateur ; ainsi la règle selon laquelle le recours au médiateur ne peut être recevable que si le consommateur a tenté de régler préalablement et amiablement son litige directement auprès du professionnel concerné ou de son service de réclamation, paraît opportune et légitime.

Une telle démarche a pour avantage de maintenir un lien entre les deux parties et d'instaurer, quand cela est possible, un dialogue. Dans de nombreux cas, elle suffit à trouver une solution au litige.

Il s'agit là d'une condition indispensable qu'il convient de faire inscrire dans la loi de transposition de la directive ; il faut toutefois veiller à ce que les circuits de réclamation des entreprises n'aient pas pour effet de « paralyser » le recours du consommateur à un dispositif de médiation et ne donnent lieu à la superposition de niveaux multiples de traitement des réclamations.

**Recommandation 8** : *Le groupe rappelle que préalablement à la saisine du médiateur, le consommateur doit porter une réclamation écrite directement auprès du professionnel et, le cas échéant, auprès du service réclamation de l'entreprise.*

#### **1.4.2 Une seule médiation pour un même litige**

De la même manière qu'il est préconisé de ne pas superposer des niveaux multiples de traitement des réclamations, il convient d'insister sur la nécessité d'éviter la superposition de médiateurs pour un même litige. En effet, si en apparence, cette mesure paraît protectrice pour le consommateur, elle est en pratique de nature à créer un niveau d'appel qui ne se justifie pas s'agissant de la médiation.

L'exigence d'une médiation pour un même litige répond à la fois à un souci d'accès aisé à la médiation et à un objectif d'efficacité de la médiation, que ce soit au niveau du processus de traitement des litiges de consommation ou au niveau du processus de médiation lui-même.

Les expériences rapportées dans le secteur de l'assurance d'un double niveau de médiation n'apparaissent pas satisfaisantes au regard des exigences de la directive.

Toutefois, s'agissant de médiateurs institutionnels comme le médiateur national de l'énergie, il conviendra de s'interroger sur le maintien de leur compétence concurrente.

**Recommandation 9** : *Le groupe de travail recommande que les dispositifs de médiation soient organisés de telle sorte qu'un même litige de consommation ne puisse donner lieu qu'à une seule médiation et que la recommandation du médiateur ne puisse faire l'objet d'un recours devant un autre médiateur.*



## 1.5 Accès à l'information sur l'existence de mécanismes de médiation

L'information sur l'existence des mécanismes de médiation est un des éléments importants composant le dispositif souhaité par la directive ; il est en effet essentiel que le consommateur soit clairement informé des procédures de médiation qui s'offrent à lui et sache où trouver une telle information.

L'accès à une telle information participe de l'adoption par le consommateur de nouveaux réflexes qui doivent lui permettre de le rendre autonome quant à l'application effective de ses droits. Le recours à la médiation doit s'inscrire, en ce sens, dans le paysage culturel de la consommation.

Le rôle des différents acteurs dans la diffusion de l'information sur le processus de médiation et sur les médiateurs, est à cet égard essentiel. Une telle démarche doit être encouragée car elle bénéficie à tous.

Le groupe a souligné toute l'importance des prescriptions de l'article 15 de la directive, lequel préconise pour les centres européens de la consommation (CEC), les associations de consommateurs et les organisations professionnelles concernées, les pouvoirs publics et la Commission elle-même la mise à la disposition du public, sur leur site internet et par tout moyen qu'ils jugent approprié, de la liste des médiateurs.

Un consensus du groupe s'est formé pour consacrer le rôle des CEC dans l'assistance aux consommateurs s'agissant des litiges transfrontaliers.

Il pourrait être également envisagé dans des secteurs particulièrement complexes, tels que le domaine des assurances, la création de points de contact unique chargés d'orienter et informer précisément le consommateur.

**Recommandation 10** : *Le groupe de travail souligne l'importance qui s'attache à ce que l'ensemble des acteurs du monde de la consommation (associations de consommateurs, professionnels, la Plate-forme de la médiation française, les pouvoirs publics ...) fasse connaître l'existence des médiateurs et leur mode de saisine.*

**Recommandation 11** : *Le groupe de travail recommande que le Centre européen des consommateurs France puisse être désigné comme entité d'assistance et d'information du consommateur pour les litiges transfrontaliers et comme point de contact pour la plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges.*

## 1.6 Mise en place des autorités compétentes d'évaluation

La directive prévoit en son article 18 la désignation d'une ou plusieurs autorités compétentes dont la mission est d'évaluer si les entités de médiation satisfont aux exigences de qualité fixées par la directive et de notifier ces entités à la Commission. La mise en place d'autorités publiques d'évaluation de la médiation est un élément « pivot » du dispositif de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation voulu par la directive, la qualité des dispositifs de médiation étant étroitement subordonnée à la capacité de ces autorités d'accomplir leur mission.

Par autorité compétente, la directive entend « *toute autorité publique désignée par un Etat membre aux fins de la présente directive et établie au niveau national régional ou local* ».

Ces autorités doivent être dotées des ressources humaines et financières nécessaires à l'exercice de leur mission en toute indépendance. Elles doivent disposer de pouvoirs effectifs tels que la possibilité de procéder au retrait de la liste des médiateurs notifiée à la Commission pour ceux des médiateurs ne répondant plus aux critères de qualité mentionnés par la loi et la possibilité de pas « agréer » un médiateur ne répondant pas à ces critères.

Ces pouvoirs pourraient être exercés en propre par ces autorités ou par l'autorité de tutelle à laquelle ces autorités pourraient être adossées.

Le groupe de travail a acté le fait que les entités actuelles (Commission de la médiation de la consommation - CMC et Le Comité de la médiation bancaire - CMB) ne peuvent être maintenues en l'état ; leur structure et leur composition ne répondant plus aux exigences de la directive.

Il a pris note de la candidature de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) qui se propose de constituer l'entité compétente d'évaluation dédiée aux banques et assurances. La compétence de l'ACPR pourrait, dans le cadre d'un accord à conclure avec l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), être étendue à l'évaluation du médiateur de l'AMF.

Pour les autres secteurs, une entité telle que la CMC pourrait être désignée en tant qu'autorité compétente d'évaluation dès lors qu'elle serait restructurée pour se conformer à la directive.

Le groupe n'a cependant pas exclu le principe d'une autorité unique ; toutefois, cette création nécessitant la mise en place de moyens en terme budgétaire et humain, elle exige d'être expertisée.

En tout état de cause, il n'est pas souhaité une atomisation des autorités compétentes d'évaluation ; L'objectif est de privilégier également l'homogénéité de cette mission en préconisant l'établissement d'une grille commune aux deux autorités en charge de cette évaluation.

**Recommandation 12** : Le groupe de travail recommande d'expertiser la faisabilité de la mise en place, à partir de la Commission de la Médiation de la Consommation, d'une seule autorité d'évaluation pour l'ensemble des médiateurs à l'exception des médiations du secteur financier dont l'évaluation pourrait être confiée à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) ou d'une seule entité d'évaluation composée de plusieurs collèges sectoriels.

**Recommandation 13** : Dans l'hypothèse où seraient retenues deux entités, la mission d'évaluation confiée aux deux autorités ferait l'objet d'une définition commune sur la base des critères établis par la directive RELC ainsi que d'une mise en œuvre coordonnée entre les deux entités.

En conclusion, le groupe de travail suggère que la DGCCRF organise une conférence permettant de présenter aux professionnels de la consommation, aux associations de consommateurs et aux médiateurs concernés les présentes recommandations afin de sensibiliser l'ensemble des secteurs de la consommation à l'urgence d'une mise en œuvre opérationnelle et concertée de la directive RELC.

De plus, le groupe de travail serait d'accord pour poursuivre ses travaux en 2014, à la demande des pouvoirs publics afin notamment d'accompagner l'ensemble des secteurs et professionnels concernés dans la préparation de la transposition et de la mise en œuvre de la directive RELC.

**DEUXIÈME PARTIE :**  
**RECOMMANDATIONS DU GROUPE DE TRAVAIL**



## 2. RECOMMANDATIONS DU GROUPE DE TRAVAIL

### 2.1 Généralisation de la médiation à tous les secteurs de la consommation

**Recommandation 1 :** Le groupe de travail préconise la généralisation à tous les secteurs professionnels d'une médiation conforme aux exigences de la directive du 21 mai 2013 sur la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation ; il convient d'une part de s'appuyer dans cette démarche sur les mécanismes de médiation existants en les améliorant et, le cas échéant, en étendant leur champ d'intervention, d'autre part, de veiller à la mise en place d'ici la fin de 2015 de nouveaux dispositifs pour les clients de tous les professionnels non couverts par une médiation.

**Recommandation 2 :** Le groupe de travail encourage fortement les professionnels à s'inscrire dans une démarche volontaire de mise en place de dispositifs de médiation conformes aux exigences de la directive ou d'affiliation à des dispositifs existants. En outre, dans un souci de généralisation effective de l'accès à un service de médiation pour tous les consommateurs, il recommande que figure dans la loi une obligation pour les professionnels de permettre aux consommateurs d'accéder à un dispositif de médiation pour la résolution amiable des litiges contractuels issus de contrats d'achat de biens ou de fournitures de service conclus entre ces professionnels et les consommateurs.

**Recommandation 3 :** Afin de prendre en compte les différents modes de médiation existants, le groupe de travail recommande d'intégrer dans le dispositif de transposition de la directive, outre les médiations sectorielles, les médiations d'entreprise dès lors que ces médiations répondent strictement aux exigences de la directive RELC, ainsi que toute autre entité de médiation telle que les médiateurs ou les conciliateurs conventionnels pour autant que ces entités répondent également aux exigences de qualité de la directive RELC.

**Recommandation 4 :** Le groupe de travail recommande que la mise en place, le moment venu, d'une entité résiduelle demeure une exception au regard des différents dispositifs de médiation existants ou à venir qui doivent normalement couvrir tous les secteurs ; le rôle d'une telle entité résiduelle doit demeurer subsidiaire.

### 2.2 Principe de gratuité et seuils

**Recommandation 5 :** Le groupe de travail préconise de retenir le principe de la gratuité de la médiation de consommation pour le consommateur.

**Recommandation 6 :** Le groupe de travail peut soutenir l'absence de seuil financier pour recourir à la médiation de consommation ; il recommande, que le litige d'un montant infime soit résolu par le service de réclamation de l'entreprise ou par le professionnel lui-même en l'absence de service de réclamation, sauf à ce que le litige porte sur une question de principe.

### **2.3 Médiations d'entreprise**

**Recommandation 7 :** Le groupe recommande que la désignation des médiateurs d'entreprise puisse être faite par un collège paritaire externalisé tel que le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) pour les domaines financiers, le Haut Comité de la Qualité dans les Services de Transport (HAQST) pour le domaine du transport ou encore une instance paritaire telle que le Conseil National de la Consommation (CNC) pour les autres secteurs. Si toutefois, une entreprise souhaitait mettre en place un tel collège en son sein, le groupe de travail recommande la mise en place d'une procédure de désignation répondant à des conditions strictes d'encadrement et de transparence.

### **2.4 Accès à la médiation**

**Recommandation 8 :** Le groupe rappelle que préalablement à la saisine du médiateur, le consommateur doit porter une réclamation écrite directement auprès du professionnel et, le cas échéant, auprès du service réclamation de l'entreprise.

**Recommandation 9 :** Le groupe de travail recommande que les dispositifs de médiation soient organisés de telle sorte qu'un même litige de consommation ne puisse donner lieu qu'à une seule médiation et que la recommandation du médiateur ne puisse faire l'objet pas d'un recours devant un autre médiateur.

### **2.5 Information des consommateurs**

**Recommandation 10 :** Le groupe de travail souligne l'importance qui s'attache à ce que l'ensemble des acteurs du monde de la consommation (associations de consommateurs, professionnels, la Plate-forme de la médiation française, les pouvoirs publics ...) fasse connaître l'existence des médiateurs et leur mode de saisine.

**Recommandation 11 :** Le groupe de travail recommande que le Centre européen des consommateurs France puisse être désigné comme entité d'assistance et d'information du consommateur pour les litiges transfrontaliers et comme point de contact pour la plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges.

## 2.6 Mise en place des autorités compétentes d'évaluation

**Recommandation 12 :** Le groupe de travail recommande d'expertiser la faisabilité de la mise en place, à partir de la Commission de la Médiation de la Consommation, d'une seule autorité d'évaluation pour l'ensemble des médiateurs à l'exception des médiations du secteur financier dont l'évaluation pourrait être confiée à l'Autorité du Contrôle Prudentiel et de la Résolution (ACPR) ou d'une seule entité d'évaluation composée de plusieurs collèges sectoriels.

**Recommandation 13 :** Dans l'hypothèse où seraient retenues deux entités, la mission d'évaluation confiée aux deux autorités ferait l'objet d'une définition commune sur la base des critères établis par la directive RELC ainsi que d'une mise en œuvre coordonnée entre les deux entités.



Le groupe de travail suggère que la DGCCRF organise une conférence permettant de présenter aux professionnels de la consommation, aux associations de consommateurs et aux médiateurs concernés les présentes recommandations afin de sensibiliser l'ensemble des secteurs de la consommation à l'urgence d'une mise en œuvre opérationnelle et concertée de la directive RELC.

Le groupe de travail serait d'accord pour poursuivre ses travaux en 2014, à la demande des pouvoirs publics, afin notamment d'accompagner l'ensemble des secteurs et professionnels concernés dans la préparation de la transposition et de la mise en œuvre de la directive RELC.





# ANNEXES

<a href="#"><u>ANNEXE 1</u></a>	Liste des membres du groupe de travail	Page 23
<a href="#"><u>ANNEXE 2</u></a>	Liste des personnes consultées	Pages 25 - 27
<a href="#"><u>ANNEXE 3</u></a>	Fiche sur la Directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation	Page 29
<a href="#"><u>ANNEXE 4</u></a>	Panorama des dispositifs de médiation de la consommation en France (avril 2014) Liste indicative et non exhaustive	Pages 31 - 32
<a href="#"><u>ANNEXE 5</u></a>	Avis du Conseil national de la consommation relatif à la médiation et aux modes alternatifs de règlement des litiges (27 mars 2007)	Pages 33 - 42
<a href="#"><u>ANNEXE 5-1</u></a>	DÉPLIANT de communication vers les consommateurs – Janvier 2007	Pages 43 - 45
<a href="#"><u>ANNEXE 5-2</u></a>	VADEMECUM Méthodologie pour la mise en place d'un dispositif de médiation	Pages 47 - 51
<a href="#"><u>ANNEXE 6</u></a>	La médiation au service des consommateurs Enquête CREDOC sur les recours effectifs des consommateurs en France Résultats 27 septembre 2011	Pages 53 - 64
<a href="#"><u>ANNEXE 7</u></a>	Rapport d'enquête de la Cour des Comptes (octobre 2009) Communication à la Commission des Finances de l'Assemblée nationale « Les instances de médiation dans le modèle économique »	Pages 65 - 95



### LISTE DES MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL

Emmanuel CONSTANS, Médiateur des ministères économiques et financiers - Président

Michel ASTRUC, Médiateur de GDF- Suez

Franck AVIGNON, MEDEF

Xavier BARAT, Conseiller, Défenseur des droits

Elsa COHEN, CSF (Confédération syndicale des Familles)

Vera DANALACHI, Assemblée permanente, Chambre des Métiers et de l'Artisanat

Catherine GUILLON, DGCCRF

Philippe GUYONNET-DUPERAT, DG Trésor

Chantal JANNET, Familles Rurales

Bernard JOUGLAIN, Directeur Général de la Médiation de l'Eau

Natalie JOUEN AZUR, Directrice Générale Adjointe de la Fédération Française des Télécoms

Amélie JUGAN, CGPME (Confédération générale des Petites et Moyennes entreprises)

Gilles MALFRE, Chancellerie

Corine MANEROUCK, CCI-France

Hervé MONDANGE, AFOC (Association force-ouvrière Consommateurs)

Nicole NESPOULOUS, DGCCRF

Nathalie ROY, UPA (Union professionnelle Artisanale)

Aurélien SALVINI, DG Trésor

Pierre SEGURA, Médiateur du groupe La Poste

Elyane ZARINE, Présidente de la Commission Nationale de la Médiation (CMC)



### Liste des personnes consultées

#### Assurances

Monsieur Emmanuel DÉAL, médiateur de la Chambre syndicale des courtiers d'assurance (CSCA)

M. Grégoire DUPONT, secrétaire Général de l'Organisme pour le registre des intermédiaires en assurance (ORIAS)

Mme Gaëlle DURGEAU, juriste à la fédération de l'AGEA

M. Patrick GROSIEUX – Centre technique des institutions de prévoyance (CTIP)

Mme Pascale FASSINOTTI, responsable-adjoint, service juridique et fiscal de la Fédération nationale de la Mutualité française (FNMF)

M. Francis FRIZON, médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA)

M. Remi LESTRADE – CTIP

M. David NOGUERO, médiateur du Groupement des entreprises mutuelles d'assurance (GEMA)

Mme Catherine TRACA, Secrétaire Général Adjoint du GEMA

#### Secteur de l'Automobile

Mme Anne de BEAUMONT, Responsable du Service des Affaires juridiques européennes et fiscales – Centre National des Professions de l'Automobile (CNPA)

M. Francis COTTARD, chargé de la médiation au Conseil national des Professions de l'automobile (CNPA)

Mme Christine GRANEL, Juriste - Comité des Constructeurs français d'Automobiles (CCFA)

M. Hubert PERREAU, directeur de la Direction législation-fiscalité du Comité des Constructeurs français d'Automobiles (CCFA)

M. Aliou SOW, Secrétaire général de la Fédération nationale de l'artisanat automobile (FNAA).

#### Secteur des Banques

Mme Anne-Catherine DERCK – Fédération bancaire française (FBF)

Mme Marine GUYON-GODET – Fédération bancaire française (FBF)

M. Jean-Paul MEURICE, Secrétaire du Comité de la médiation bancaire

M. Jacques SAINCTAVIT – Crédit agricole

#### Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris

Mme Bérangère CLADY

## **Centre européen des consommateurs de Kelh**

Mme Martine MÉRIGEAU, Directrice Générale du Centre européen de la consommation

Mme Bianca SCHULZ, responsable du Centre européen des consommateurs France

## **Secteur des communications électroniques**

Mme Marie-Louise DESGRANGES, médiatrice des communications électroniques

M. Henri DOLIVIER, délégué Général de l'Association Médiation Communications Électroniques (AMCE)

## **Conciliateurs de justice**

M. Alain AURIC, Président des Conciliateurs de France,

Mme Renée DOLLA-VIAL, Conciliatrice de justice à Paris

## **Secteur de l'Eau**

M. Bernard JOUGLAIN, Directeur de la médiation de l'eau

## **Secteur de l'énergie**

M. Michel ASTRUC, médiateur de GDF Suez

Mme Jocelyne CANETTI, médiatrice d'EDF

M. Jean GAUBERT, Médiateur national de l'énergie (MNE)

## **Secteur de la Grande distribution**

Mme Nathalie NAMADE, directrice des affaires juridiques et fiscales –Fédération des entreprises du commerce et de la distribution (FCD)

M. Alain SOUILLEAUX – Fédération du commerce associé (FCA)

## **Secteur de l'Immobilier**

Mme Nathalie EZERZER, Directrice du service juridique – Fédération nationale de l'Immobilier (FNAIM)

Mme Emmanuelle GOURET, Chargée de mission au service juridique de la Fédération nationale de l'immobilier (FNAIM)

### **Secteur du Notariat**

Mme Nathalie GRAFFAGNINO, Directrice du Centre de médiation des notaires de Paris

M. Alain Robert, secrétaire Général adjoint de la Chambre des Notaires de Paris

### **Plate-forme de la médiation française**

Maître Pierre-Jean BLARD - Avocat

### **Secteur du Tourisme**

M. Jean-Pierre TEYSSIER, Médiateur du Tourisme et du Voyage

### **Secteur des Transports**

M. Bernard CIEUTAT , médiateur de la SNCF

M. Philippe LABBÉ, médiateur de la RATP

M. Pascal MIGNEREY, Directeur de l’Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST)

### **Secteur de la vente à distance**

M. Bernard SIOUFFI, Médiateur de la Fédération professionnelle du e-commerce et de la vente à distance

### **Secteur de la vente directe**

M. Jean-Pierre PIZZIO, Président de la Commission paritaire de la vente directe

### **Personnes rencontrées par le Président**

Maître Pierre-Olivier SUR, Bâtonnier de l’Ordre des Avocats de Paris

Maître Denis CALIPPE, Président de la Chambre Nationale des Huissiers de Justice de Paris

M. Jacques CREYSSEL, Directeur général de la Fédération du Commerce et de la distribution (FCD)





### FICHE SUR LA DIRECTIVE 2013/ 11/UE DU 21 MAI 2013 RELATIVE AU RÈGLEMENTE EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES DE CONSOMMATION

La directive du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (« RELC ») a été adoptée le 23 mai 2013 par le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne.

La directive est fondée sur le principe de subsidiarité et s'appuie sur les mécanismes de « RELC » existants dans les États membres.

Son champ d'application vise la résolution des litiges nationaux ou transfrontières concernant les obligations contractuelles découlant de contrats de vente de marchandises ou de contrats de fourniture de prestations de services, conclus entre un professionnel établi dans l'Union et un consommateur résidant dans l'Union.

La directive a quatre objectifs principalement :

- La couverture, dans chaque pays de l'Union, de tous les secteurs professionnels par des mécanismes de résolution extrajudiciaire des litiges ; il convient par ce dispositif de donner possibilité à tout consommateur de faire valoir aisément ses droits quel que soit le professionnel concerné et quel que soit son lieu d'implantation;
- La mise en place de dispositifs de « RELC » qui répondent à des exigences de qualités en termes d'accès aux procédures, de compétence, d'impartialité, de transparence, d'efficacité et d'équité. Des critères additionnels doivent être respectés par les « médiateurs d'entreprise » ; ces critères sont au nombre de quatre : nomination par un collège paritaire; période d'exercice du mandat de médiateur d'une durée d'au moins trois ans; absence de lien hiérarchique et fonctionnel avec l'entreprise et dotation d'un budget autonome; délai de viduité (le médiateur ne doit pas travailler pour l'entreprise ou pour la fédération professionnelle dont elle ferait partie pendant 3 ans après son mandat de médiateur).
- L'évaluation par des autorités compétentes des dispositifs de « RELC » afin de garantir leur conformité aux critères de qualité précités; il est donné un pouvoir de « sanction » à ces autorités d'évaluation, lequel consiste à retirer l'entité de « RELC » non conforme de la liste des entités de « RELC » notifiée à la Commission européenne et pouvant, en conséquence, officier dans le domaine de la résolution des litiges de consommation ;
- La délivrance aux consommateurs d'une information sur les mécanismes de « RELC » ; lorsque cette information est délivrée par le professionnel, elle doit faire mention d'un certain nombre de points et doit être délivrée sur le site internet du professionnel et dans les conditions générales de vente.

La directive 2013/11/UE doit être transposée en droit national au plus tard le 9 juillet 2015. Les entités de « RELC » doivent être notifiées à la Commission européenne au plus tard le 9 janvier 2016.



**PANORAMA DES DISPOSITIFS DE MÉDIATION DE LA CONSOMMATION EN FRANCE  
(AVRIL 2014) - LISTE INDICATIVE ET NON EXHAUSTIVE**

**Les secteurs et entreprises déjà couverts :**

- **Banque :**
  - Médiateurs « pour compte commun » : médiateur de l'Association française des sociétés financières (ASF) et auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF)
  - Médiateurs « pour compte propre » : Société Générale, BNP Paribas, Crédit Agricole, BPCE, Crédit Mutuel, La Banque Postale, Caisse des Dépôts et Consignations...
  - Médiateur de La Poste / La banque postale
- **Assurance :**
  - Médiateurs « pour compte commun » de la FFSA, du GEMA, du CTIP (institutions de prévoyance), de la CSCA (courtiers d'assurance)
  - Médiateurs « pour compte propre » dans certaines entreprises / mutuelles : AXA, GAN, Generali, Mutualité française...
- **Audiovisuel :** médiateurs de France 2, France 3, France Télévisions, Canal +...
- **Communications électroniques :** médiation de l'AMCE, à laquelle adhèrent la quasi-totalité des opérateurs (Orange, SFR, Bouygues Télécom, Free, Virgin Mobile...)
- **Distribution et services de l'automobile** (concessionnaires, garages...) : refonte d'un dispositif existant devenu la « commission de la médiation du CNPA »
- **Eau :** Médiateur de l'eau pour les litiges entre les consommateurs et les entreprises qui gèrent les services publics d'eau et d'assainissement
- **E-commerce :** médiation de la FEVAD applicable au commerce en ligne (relations BtoC, dans un premier temps)
- **Energie :**
  - Médiateur national de l'énergie (public)
  - Médiateurs d'entreprise : GDF SUEZ, EDF
- **Foires et salons :** système de médiation de la consommation, national et sectoriel, pour les litiges entre exposants et visiteurs (consommateurs)
- **Franchise :** dispositif de médiation de la FFF pour les litiges entre un consommateur d'une part et un franchisé ou un franchiseur d'autre part
- **Tourisme & transport aérien :** Médiateur du Tourisme et du Voyage pour les clients d'agences de voyage, d'Easy jet et d'Aéroports de Paris

- **Transport** : médiateurs de la SNCF, de la RATP, de JC Decaux (Velib')...
- **Vente directe - démarchage** : médiateur de la Fédération de la Vente Directe (FVD)

**Les secteurs partiellement couverts ou non couverts :**

- **Commerce** (*hors franchisés*) : grande distribution alimentaire et non alimentaire, commerces et services de proximité.
- **Artisanat, notamment en lien avec le logement** (plombiers, électriciens...)
- **Immobilier**
  - Agences immobilières / syndicats (*dispositifs en cours de mise en place par la FNAIM et l'UNIS*)
  - Construction de maisons individuelles (Médiateur de Mikit)
  - Artisans du bâtiment (*voir ci-dessus, artisanat*)
  - Services connexes : photovoltaïque, pompes à chaleur...
- **Professions libérales**
  - Juridique : avocats, huissiers, notaires, mandataires judiciaires... (*certaines de ces professions disposent de mécanismes de résolution des litiges proches de la médiation ; il convient de les adapter*) dans le cadre des ordres professionnels
  - Economique : expert-comptable, conseiller fiscal...
  - « Technique » : architectes, géomètres, experts divers
- **Tourisme** (*hors voyage organisé et hors réseaux de franchise*) :
  - Hôtels
  - Restaurants
  - Campings
  - Gîtes et chambres d'hôtes
- **Transport collectif**
  - Maritime (*réflexions chez Armateurs de France par exemple*)
  - Ferroviaire hors SNCF (*ex : Eurostar, Thalys...*)
  - Transports collectifs urbains (*hors RATP*)
  - Autocar
  - Taxis et véhicules de tourisme avec chauffeur
- **Automobile**
  - Litiges concernant les pièces constructeurs
  - Auto-écoles (*à rapprocher aussi le cas échéant du commerce/service de proximité*)