

## **Contribution de l'APCM aux Assises de la Consommation – Atelier n°3**

« Renforcement de la relation de confiance entre consommateurs et entreprises – Dispositifs de médiation »

Etablissements de proximité par nature, les entreprises artisanales bénéficient d'une relation directe, bilatérale et de confiance avec le consommateur qui est au fondement même de leur activité. Cette relation privilégiée doit être préservée, valorisée et encouragée, y compris en cas de désaccord ou de conflit entre les parties.

C'est pourquoi, notamment en réponse au Livre vert de la Commission européenne de novembre 2008, l'Assemblée permanente des chambres de métiers et de l'artisanat (APCM) a fait part de ses très fortes réticences quant à la mise en place de mécanismes de recours collectifs, dont la nature et les modalités paraissent inconciliables avec les spécificités des entreprises artisanales.

L'APCM n'en reste pas moins soucieuse de faciliter, en cas de litige artisan / consommateur, l'émergence de solutions simples, adaptées et efficaces pour les deux parties notamment en termes de coûts financiers et de charges administratives, et respectueuses de l'avenir de la relation.

C'est la raison pour laquelle, l'APCM encourage l'utilisation des modes alternatifs de règlement des litiges, dont la médiation, dès lors qu'ils sont entendus dans une démarche individuelle.

L'APCM souscrit ainsi à l'objectif formulé au cours des travaux préparatoires aux Assises de la consommation visant à informer, valoriser et développer le recours à la médiation, en particulier dans les secteurs ne disposant pas (ou peu) de dispositifs adaptés, voire spécifiques, tel l'artisanat.

Ce rappel étant posé, l'APCM tient à apporter les commentaires suivants sur les quatre orientations retenues :

### **Sur la définition d'un cadre juridique propre à la médiation :**

Prenant acte de la définition de la médiation proposée par la directive 2008/52/CE du 21 mai 2008, l'APCM souligne avec satisfaction l'emploi du critère d'**impartialité** (à la différence du critère d'indépendance, en ce qu'il doit permettre, le cas échéant, à des organismes consulaires ou professionnelles d'être désignés comme médiateur et ce y compris pour des litiges impliquant des entreprises relevant des secteurs ou activités de leur ressort, à l'image du dispositif mis en place depuis 2007 par la Chambre de métiers et de l'artisanat du Val-de-Marne (cf. annexe).

### **Sur la médiation des litiges de consommation :**

Si elle soutient de toute évidence la volonté de garantir une médiation de qualité, l'APCM prône néanmoins un approfondissement du débat sur l'outil le plus efficace pour atteindre cet objectif, entre certification par tierce partie et agrément par les pouvoirs publics. La vraie question concerne en effet la nécessité de définir des modalités qui n'entraînent pas, en bout de chaîne, des coûts ou des procédures trop lourdes pour les entreprises.

S'appuyant sur la logique « **Pensez aux petits d'abord** » adoptée par l'Union européenne, la capacité du (des) médiateur(s) compétent(s) pour l'artisanat à prendre en compte les spécificités de ces entreprises dans l'exercice de sa fonction devrait être une condition sine qua non de l'octroi de leur certificat ou agrément.<sup>1</sup>

Qu'elle que soit la solution retenue, la formation des médiateurs reste une nécessité, en particulier s'agissant des différentes typologies d'entreprises et secteurs d'activité.

### **Sur le suivi transversal des pratiques de médiation pour le règlement des litiges de consommation :**

L'APCM soutient toute initiative qui permettra d'informer et de promouvoir la médiation auprès des consommateurs comme des entreprises, en particulier les plus petites d'entre elles. **Membre du CNC, l'APCM est pleinement disposée à être partie prenante à un tel dispositif et à réfléchir aux modalités qui permettront, dans ce cadre, une prise en compte des spécificités du secteur de l'artisanat.**

Une dématérialisation des modalités d'information, voire des procédures de la médiation peut s'avérer à terme positive, mais ne doit pas se substituer de manière brutale à la « version papier ». Il est nécessaire que la démarche de dématérialisation soit progressive et accompagnée des moyens permettant aux très petites entreprises d'accéder facilement aux nouvelles procédures..

### **Sur la généralisation de la médiation :**

Comme évoqué plus haut, l'APCM soutient l'objectif affiché d'une généralisation de la médiation, en particulier pour les secteurs n'en disposant pas à ce jour, dès lors qu'un tel dispositif sera efficace et adapté au public ciblé.

**L'APCM, qui contribue déjà à ce débat en tant que membre du CNC, demande à jouer un rôle actif dans la mise en place d'un dispositif général de médiation pour le secteur de l'artisanat.**

A titre d'illustration, l'APCM tient à porter à la connaissance du groupe de travail et des autorités un exemple de médiation mise en œuvre dans le réseau des chambres de métiers et de l'artisanat (cf. annexe).

### **L'Assemblée permanente des chambres de métiers (APCM) :**

Etablissement public, l'APCM agit pour que la place de l'artisanat soit reconnue à part entière dans l'économie, aux plans national et européen. Elle représente auprès des pouvoirs publics, les chambres de métiers et de l'artisanat qui couvrent l'ensemble du territoire français. En coopération avec les organisations professionnelles, le réseau des Chambres de métiers et de l'artisanat (CMA) développe des actions collectives et des services communs.

[www.artisanat.fr](http://www.artisanat.fr)

---

<sup>1</sup> Une mise en œuvre récente de ce principe a eu lieu en matière de normalisation dans le cadre de la décision 2008/768/CE du 9 juillet 2008 relative à un cadre commun pour la commercialisation des produits.

## **ANNEXE : Dispositif de médiation mis en œuvre par la CMA du Val-de-Marne**

Dans le cadre du développement de son dispositif Charte Qualité (démarche de progrès à destination des entreprises artisanales), la CMA 94 a officialisé en juin 2007 un partenariat avec deux associations de consommateurs, le Club Consomm'action et l'AFOC94, avec le soutien de la Préfecture du Val-de-Marne, du Conseil général et de la DGCCRF.

La CMA 94 peut désormais réunir une Commission de Conciliation dont le rôle est de rechercher des solutions amiables aux litiges sérieux survenus entre des entreprises titulaires de la Charte Qualité et leurs clients. Cette Commission, dont la saisine est entièrement gratuite pour les deux parties, intervient lorsqu'une première réclamation adressée par l'une des parties n'a pas abouti à la résolution du litige. Elle est composée de trois membres : le Président de l'association désignée ou son représentant, le Président de la CMA94 ou son représentant, et un secrétaire.

La Commission de Conciliation peut être saisie par un consommateur ou une entreprise titulaire de la Charte Qualité. Pour cela, le demandeur devra remplir un formulaire qui lui sera remis par la CMA 94 ou par l'association qui aura reçu sa réclamation. Ce formulaire type reprend trois informations essentielles : l'identité du demandeur, l'identité du défendeur et l'objet du litige.

En cas de conciliation, le secrétariat de la Commission de Conciliation rédige un procès verbal de conciliation, reprenant par écrit la teneur des accords apportant une solution au litige. Cet avis est signé par les 3 membres de la commission, et par chaque partie prenante au litige. Dans le cas contraire, le secrétariat rédige un procès verbal de non-conciliation, reprenant l'exposé du différend et la position succincte des parties ainsi que, le cas échéant, l'avis de la Commission.

L'existence et la saisine de la Commission de Conciliation n'excluent pas le recours aux juridictions spécialisées à tout moment et, en cas d'échec de la conciliation, la saisine ne suspend pas les délais de recours.

Le litige impliquant l'entreprise titulaire de la Charte Qualité, sera présenté au Comité de Sélection Qualité, qui pourra décider, le cas échéant, de sa radiation de la Charte Qualité.

Depuis 2007, sur près de 200 entreprises éligibles, moins de dix cas ont été soumis à ce dispositif et seuls un très petit nombre ont été jusqu'à la réunion de la Commission de Conciliation. Pour ceux-ci, la solution définie par la Commission a été mise en œuvre.