



## LA MEDIATION

---

Les relations entre professionnels et consommateurs sont difficiles à appréhender. S'ils leur arrivent d'être en conflit, ils restent malgré tout complémentaires. Sans consommateurs, pas d'entreprises et sans entreprises, pas de consommateurs.

Cette interaction justifie l'importance d'un véritable dialogue entre les entreprises et les consommateurs. Ce lien est la base de la relation de confiance existante entre les deux parties.

Dans le contexte concurrentiel actuel, les petites et moyennes entreprises ont pleinement conscience du fait que le crédit que leur portent les consommateurs est capital pour la bonne santé de leurs entreprises. Elles sont donc vigilantes sur ce point et ont la volonté d'être le plus souvent à l'écoute des préoccupations de leurs clients.

Il arrive cependant que cette communication soit rompue. En effet, les attentes des consommateurs et les pratiques de consommation évoluent à un rythme soutenu. Les consommateurs comme les professionnels peuvent être désorientés et un litige se crée.

Face à cette situation, les procédures judiciaires traditionnelles, longues et coûteuses, ne sont pas l'unique solution envisageable. Les Modes Alternatifs de Règlement des Litiges (MARL), comme notamment l'arbitrage ou la médiation, peuvent constituer une réponse adéquate au rétablissement de cette communication entre professionnels et consommateurs en permettant la recherche de solutions amiables aux conflits.

La Confédération encourage ce type de mécanismes d'une part parce qu'ils prennent mieux en compte le contexte général des relations d'affaires et d'autre part, parce que ces procédures sont plus rapides et moins coûteuses.

Ces modes de résolution des conflits, et notamment la médiation, se sont développés. De nombreux travaux concernant la médiation au niveau français avec les deux avis du Conseil National de la Consommation (CNC) de 2004 et 2007 comme au niveau européen avec la recommandation de la Commission Européenne de 2001 et la Directive 2008/52/CE du 21 mai 2008 concernant certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale ont permis ce phénomène.

Dans le cadre du groupe de travail intitulé : « renforcement de la relation de confiance entre consommateurs et entreprises » mis en place pour la préparation des Assises de la Consommation, les travaux se concentrent sur la médiation. Néanmoins, la CGPME a plusieurs observations générales à formuler sur les MARL.

## 1. OBSERVATIONS GENERALES SUR LES MARL :

- Actuellement, ces MARL sont adaptés aux règlements des litiges individuels. La Confédération est très réservée voire **opposée à l'utilisation de ces modes alternatifs pour le règlement de litiges de masse** compte tenu de la flexibilité et du caractère informel de leur processus de mise en œuvre.  
De plus, il faut également garder à l'esprit qu'une petite entreprise pourrait accepter de transiger dans le simple but de se préserver d'une mauvaise publicité à laquelle elle sait qu'elle ne survivrait pas. La confidentialité est fondamentale pour les PME mais ce principe est fragile notamment avec le développement des nouvelles technologies de l'information. Son effectivité risque d'être fortement réduite en cas de règlement de litiges de masse.
- La mise en place de ces modes de résolution des conflits n'est pas toujours aisée pour les PME. En effet, même si leur coût est limité par rapport au coût d'une procédure judiciaire, **leur financement, entièrement à la charge du professionnel, peut constituer une difficulté importante pour les petites structures.**
- Une recommandation contenue dans la communication européenne sur un «Small Business Act» pour l'Europe propose de recourir à un « test PME » afin d'« *évaluer rigoureusement l'impact des futures initiatives législatives et administratives sur les PME («test PME») et de tenir compte des résultats de cette évaluation lors de l'élaboration de propositions.* ». Compte tenu des problématiques spécifiques inhérentes aux PME concernant les MARL et afin de mesurer leur impact sur ces dernières, la Confédération souhaite que **ce « test PME » soit réalisé sur ce sujet au niveau français.**

## 2. LA MEDIATION :

### ► Sur la généralisation de la médiation :

S'il est vrai que la médiation est moins développée dans les petites structures, les justifications de cette situation semblent être que :

- Les réclamations sont souvent gérées dans le cadre des relations commerciales habituelles et une solution amiable est généralement trouvée dans ce cadre. Les litiges menant à la médiation restent finalement marginaux. L'autorégulation fonctionne dans les PME.
- Si la médiation n'est pas envisagée spontanément par les PME, c'est également à cause d'un manque d'information de ces entreprises sur le sujet. La CGPME reconnaît que les organisations professionnelles ont des efforts à fournir sur ce plan. Cependant, dans les secteurs où des litiges sont apparus, des systèmes de médiation ont déjà été élaborés et fonctionnent.
- De plus, la Confédération tient à rappeler que la proposition de l'utilisation de la médiation pour le règlement d'un litige peut également émaner du consommateur. La procédure de médiation dépend de la volonté des parties.

La CGPME a pris bonne note de l'attente des associations de consommateurs concernant la généralisation de la médiation.

Cependant, avant toute initiative, il serait intéressant de faire une étude préalable afin de répertorier les litiges impliquant les petites et moyennes entreprises et connaître précisément les secteurs dans lesquels il serait nécessaire d'encourager la médiation.

Cette étude est indispensable parce que la Confédération s'interroge quant à l'opportunité de deuxième niveau de médiation. En effet, un système dual ou coexistent une médiation d'entreprise et une médiation par branche entraînerait :

- **Un risque de contradiction** entre le médiateur d'une entreprise et le médiateur du secteur de l'entreprise. Comment ces deux outils s'articuleront-ils? La médiation sectorielle pourrait être considérée comme une voie de recours à la médiation d'entreprise ;
- **Un problème de visibilité** pour le consommateur.

La CGPME propose, qu'à l'image de ce qui a été initié par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris avec le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP), **des systèmes de médiation soient mis en place par le biais des chambres consulaires.**

Cette idée a l'avantage de :

- développer la médiation dans des structures déjà existantes et implantées uniformément sur le territoire ;
- permettre la mutualisation des coûts pour les entreprises ;
- garantir l'impartialité des médiateurs qui ne seront pas liés à l'entreprise ;
- donner une certaine visibilité aux consommateurs.

#### ► **Sur les critères de la médiation :**

La Confédération est très attachée aux critères suivants :

- Le caractère volontaire de la médiation ;
- La confidentialité de la médiation ;
- L'accessibilité de la médiation ;
- La gratuité de la médiation pour le consommateur ;
- La rapidité de la médiation ;
- La possibilité de rendre des avis ou recommandations par le biais de la médiation auxquels les parties pourront ou non donner une force contraignante.

La CGPME insiste sur la confidentialité de la médiation compte tenu des effets irrémédiables sur les PME d'une mauvaise publicité.

**► A propos du médiateur :**

La CGPME considère que les différents critères retenus dans la directive 2008/52/CE constituent des bases solides permettant une médiation de qualité s'agissant notamment du critère d'impartialité.

La CMAP désigne le médiateur en fonction de la nature du litige et des souhaits exprimés par les parties. A cet effet, elle dispose d'un « vivier » de médiateurs formés aux techniques de la médiation et dont les compétences professionnelles ainsi que les qualités de négociation sont reconnues.

**► A propos de l'observatoire de la médiation :**

La Confédération est favorable à la mise en place d'un « observatoire de la médiation » afin d'avoir une évaluation quantitative et qualitative de ce mode de règlement alternatif des litiges.

Cependant, elle ne souhaite pas la création d'une nouvelle instance et considère qu'il pourrait être envisagé de créer cet observatoire au sein du CNC.

La CGPME souhaite également qu'à travers les travaux de cet observatoire une distinction soit opérée entre les litiges impliquant les PME et les autres litiges.

**► A propos de la certification :**

La CGPME est plus favorable à une procédure d'agrément délivré par les pouvoirs publics qu'à une certification compte tenu de leur coût respectif.

**► A propos de la plate-forme :**

La Confédération encourage toutes les initiatives qui permettront un meilleur accès et une meilleure information des consommateurs et des professionnels sur la médiation.