

Thème : Médiation de la consommation : médiation ou négociation

Que s'est-il dit ?

Il est apparu au cours des échanges que le terme utilisé (médiateur ou conciliateur) importait moins que ce qu'il recouvrait :

les éléments les plus importants à prendre en compte pour la qualité du « médiateur » étant :

- Qu'il ait eu une solide formation à la médiation (et non pas qu'il se reconnaisse lui-même comme médiateur du fait qu'il ait une profession qui le prédisposerait « naturellement » à s'autoproclamer médiateur) ; qu'il ait en particulier des qualités d'humilité
- Qu'il respecte un code de déontologie
- Qu'il ne soit pas un « défenseur du consommateur » ou un défenseur « du professionnel »
- Que le fait qu'il soit une tierce personne implique déjà un début de position de « médiateur »
- Importance des contacts directs avec les médiateurs et non pas seulement par écrit ; l'essentiel étant très souvent « derrière » ce qui est évoqué comme cause du conflit (pour les médiateurs expérimentés - plus de 10 ans de médiation- l'aspect humain, relationnel, s'est révélé fondamental dans la résolution du conflit)

D'autres points ont été évoqués à propos de la mise en place de la médiation de la consommation et la médiation en général :

- risques que cette façon de procéder s'applique à la médiation en général : encadrement, fonctionnarisation de la médiation, (poids excessif des hauts fonctionnaires dans l'établissement de normes pour la médiation et les médiateurs) contraintes législatives excessives.
- le médiateur devrait pouvoir dans le cadre de la médiation de la consommation (comme pour la médiation en général) jouer un rôle de pacificateur des relations et de responsabilisation des parties (en particulier du consommateur, lui apprenant à se poser de bonnes questions et à ne pas considérer comme étant uniquement « victime », il ne doit pas se reposer entièrement sur le médiateur mais être acteur .
- L'impartialité est un critère discutable (objective, subjective)
- La possibilité pour le médiateur de proposer une solution pose question (médiateur « aviseur »)
- Le fait de connaître le domaine dans lequel la médiation va s'opérer n'apparaît pas forcément comme étant une nécessité voire même un obstacle
- Importance de la confidentialité

Porteur du Thème (Nom et prénom) Lemarchand Christophe

**Autres participants (Noms et Prénoms) Chevaillier Boisseau Dominique
Rogozinski Hélène +4**