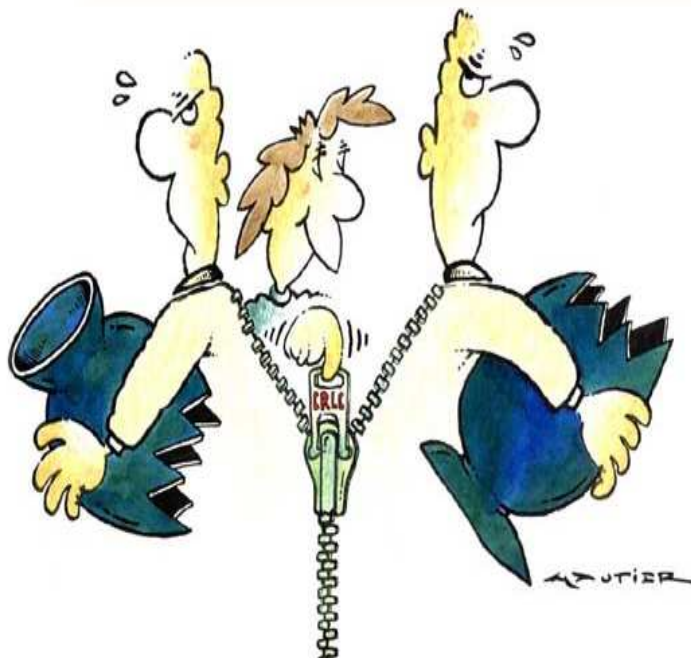


# 10 ans

au service de la **conciliation**



Hôtel de Ville de Rennes – Jeudi 6 octobre 2005

# « 10 ans au service de la conciliation »

6 octobre 2005

## ■ ■ ■ Sommaire

Avant-propos

- Pourquoi fêter les 10 ans de la Crlc 35 ?  
Michel Blanc, président de la Crlc 35 1
- 10 ans de fonctionnement pour la Crlc 35  
Anne-Marie Girardeau, directrice, et Maria Raveneau, chargée de mission Mce 3
- La Crlc des Pyrénées orientales,  
Claude Moreno, directrice de la Maison Catalane de la Consommation 7
- La Crlc des Vosges,  
Daniel Gury, chargé de mission à l'association Léo Lagrange grand est 11
- La place des associations de consommateurs,  
Chantal Dehéry, Ufcs de Rennes 13
- Les liens avec la justice : quelle complémentarité ?  
Mme Tardy-Joubert, présidente du Tribunal d'Instance de Rennes 14
- Les raisons du soutien à la Crlc 35 : 15
  - Eugène Jouan, directeur régional de la concurrence, consommation et répression des fraudes, représentant la Dgccrf 16
  - Martine Nadeau, chargée de mission accès aux droits, représentant le Conseil général 16
  - Nicole Gargam, conseillère municipale déléguée à la consommation, Ville de Rennes 16
- Le débat avec la salle 17
- Conclusion et remerciements 18
- Annexes
  - Liste des participants et excusés
  - Courrier de Guillaume Cerutti, Directeur général CCRF
  - Revue de presse
  - Plaquettes présentation Crlc 35, 66, 88
  - Photos

## Avant-propos

---

- La Commission de règlement des litiges de consommation d'Ille-et-Vilaine (Crlc 35), instaurée par l'arrêté du 20 décembre 1994, fonctionne depuis maintenant 10 années. Ce 10<sup>ème</sup> anniversaire a été l'occasion de réunir tous les acteurs et partenaires de la Commission, pour une rencontre basée sur l'échange et la convivialité.
- Cette rencontre a été accueillie par Monsieur Edmond Hervé, Maire de Rennes, à Hôtel de Ville, le 6 octobre 2005.

# ■ ■ ■ Pourquoi fêter les 10 ans de la Crlc 35 ?

Michel Blanc, Président de la Crlc 35

Pourquoi fêter les 10 ans de la Commission de règlement des litiges de consommation d'Ille-et-Vilaine ?

Il ne s'agit pas seulement de faire un bilan de notre action, qui se résumerait à aligner quelques chiffres et risquerait de verser dans l'auto satisfaction.

1. Il s'agit, d'abord et surtout, de créer une occasion de rencontre et d'échanges avec ceux qui œuvrent aussi sur le terrain de la médiation et du règlement de litiges.

Depuis 10 ans que nous travaillons dans la médiation, nous avons toujours cherché à confronter nos pratiques et à échanger avec les partenaires concernés par le règlement des litiges et la conciliation.

Faute de pouvoir organiser de véritables assises de la médiation, comme nous l'avons toujours souhaité et demandé, nous sommes heureux aujourd'hui de pouvoir accueillir, avec l'appui de la Ville de Rennes et de la Mce, tous nos partenaires :

- les représentants du monde de la justice, et tout particulièrement Madame Tardy-Joubert, présidente du Tribunal d'Instance ;
- les représentants des professionnels ;
- les représentants des associations de consommateurs ;
- les représentants des commissions jumelles de la nôtre : Madame Moreno et Monsieur Bertrand de la Crlc de Perpignan et Monsieur Gury de la Crlc des Vosges, que nous rencontrons aujourd'hui pour la première fois ;
- et nos financeurs : la Ville, le Conseil général et la Dgccrf (Direction générale de la concurrence, consommation et répression des fraudes), sans qui nous n'existerions sans doute pas.

2. Cette rencontre, c'est aussi l'occasion de faire le point sur le rôle et la place de chacun dans le processus de règlement des litiges de consommation. Cela nous permettra :

- de mieux connaître chaque interlocuteur, qu'il s'agisse des représentants du monde la justice, des conciliateurs ou médiateurs professionnels, des bénévoles des associations de consommateurs ou experts de la société civile...
- d'analyser et mettre en exergue les complémentarités :
  - règlement amiable (directement entre le consommateur et le professionnel, avec l'appui d'une association) ;
  - règlement dit « extrajudiciaire », avec la médiation d'un tiers comme nous le pratiquons à la Crlc ;
  - règlement par voie de justice.

La Crlc 35 s'appuie sur une synergie professionnel / consommateur. En 10 ans, elle a été parfaite sans un nuage ; cette expérience nous a mené à préciser les contours de notre action. Nous concilions, nous ne rendons pas justice même si notre argumentation lors des réunions de conciliation s'appuie sur le bon sens voire l'équité. Un plaignant qui a raison n'a pas besoin de conciliation. Nous l'adressons à une association de défense de consommateurs ou nous l'orientons par voie de justice tout en assurant le suivi.

Chacun doit pouvoir s'exprimer sur son rôle, se situer dans le monde du droit et celui de la conciliation, par rapport à ses partenaires.

3. Enfin, cet anniversaire, c'est aussi l'occasion de remercier tous ceux qui font et ont fait la Crlc 35 ; ceux qui, dès le départ, ont cru à son utilité et se sont investis pour sa création et son fonctionnement :

- La Ddccrf 35, avec Monsieur Beaufiles.
- Les associations de la Mce.
- Les bénévoles « indépendants » : je pense à Monsieur Beljouani, qui a été mon coprésident pendant plusieurs années, remplacé aujourd'hui par Monsieur Boulard.
- Les bénévoles représentant les consommateurs ou les professionnels.
- La Mce, qui a permis la mise en place d'un fonctionnement simple et efficace, avec le directeur d'alors, Michel Pinson et Gaëtan Cerclé, remplacés depuis par Maria Raveneau et Véronique Bruch. Nous saluons au passage ceux qui nous ont aidés au démarrage de la Crlc 35, Madame Meinel, Messieurs Alliaume, N'Guyen, Carle, Le Palud, Beauoudray, De La Vieuille...

J'insiste particulièrement sur le rôle fondamental du secrétariat à qui on doit en partie aujourd'hui de fêter le 10<sup>ème</sup> anniversaire de la Commission.

Ceux qui, ensuite, sont venus nous rejoindre pour poursuivre le travail engagé :

- Les nouveaux financeurs : la Ville de Rennes et le Conseil Général, sans qui nous ne pourrions poursuivre notre activité.
- Les nouveaux membres de la Commission : professionnels, représentants des consommateurs, experts...

Les relais ont été bien assurés. Le fonctionnement de la Crlc 35, qui sera présenté plus en détail tout à l'heure, c'est le résultat d'une équipe de 17 personnes : une équipe pluridisciplinaire, où travaillent main dans la main des « experts », des associations, des professionnels et des techniciens. C'est grâce à vous tous que nous sommes aujourd'hui en mesure d'organiser cette rencontre et ce débat : soyez en vivement remerciés.

Michel Blanc

## ■ ■ ■ 10 ans de fonctionnement pour la Crlc 35

Anne-Marie Girardeau, directrice et Maria Raveneau, chargée de mission Mce

### ■ L'origine de la Crlc :

L'activité de la Commission de règlement des litiges de consommation d'Ille-et-Vilaine (Crlc 35) a débuté en mai 1995, dans le cadre de l'expérience lancée par le ministre de l'Economie de l'époque, M. Alphandéry, après avis favorable du Conseil national de la consommation.

Cette mise en place expérimentale dans 10 départements français avait pour objectif de permettre aux consommateurs rencontrant des litiges aux enjeux financiers modestes, de faire valoir leurs droits auprès des professionnels, sans engager une procédure judiciaire longue, complexe et parfois onéreuse. Il s'agissait aussi de désengorger des Tribunaux d'Instance des « petits litiges ».

La composition et le mode de fonctionnement des Commissions de règlement des litiges de consommation sont précisément définis par l'arrêté du 20 décembre 1994, qui les rattache aux Comités départementaux de la consommation, leur donnant ainsi un cadre officiel et une base réglementaire.

### ■ Le soutien logistique de la Mce :

Dès le départ, une phase expérimentale de 2 ans avait été décidée afin d'évaluer la pertinence du dispositif, avec la mise en place de 10 Commissions départementales. Les choix d'implantation ont été fonction :

- ▶ des suggestions d'associations de consommateurs et des organisations professionnelles au sein du Cnc (proposition des Pyrénées Orientales) ;
- ▶ de l'importance démographique des départements et de leur répartition géographique ;
- ▶ de l'existence de structures de la consommation au plan local, comme les maisons de la consommation ou les BP 5000, ainsi que la motivation constatée localement chez les professionnels et les associations de consommateurs pour conduire l'expérience.

En Ille-et-Vilaine, c'est au sein de la Maison de la consommation et de l'environnement (Mce) de Rennes que la Crlc a été accueillie, avec l'appui et la participation de 7 associations de consommateurs.

Le soutien apporté par la structure s'est traduit à la fois en terme d'hébergement et de mise à disposition de moyens techniques, mais également par l'implication de personnel : une secrétaire et un juriste à temps partiel.

Très vite, grâce à l'implication des membres associatifs et professionnels, la Crlc 35 a trouvé un mode de fonctionnement adéquat et obtenu de bons résultats de conciliation.

### ■ Le financement tripartite :

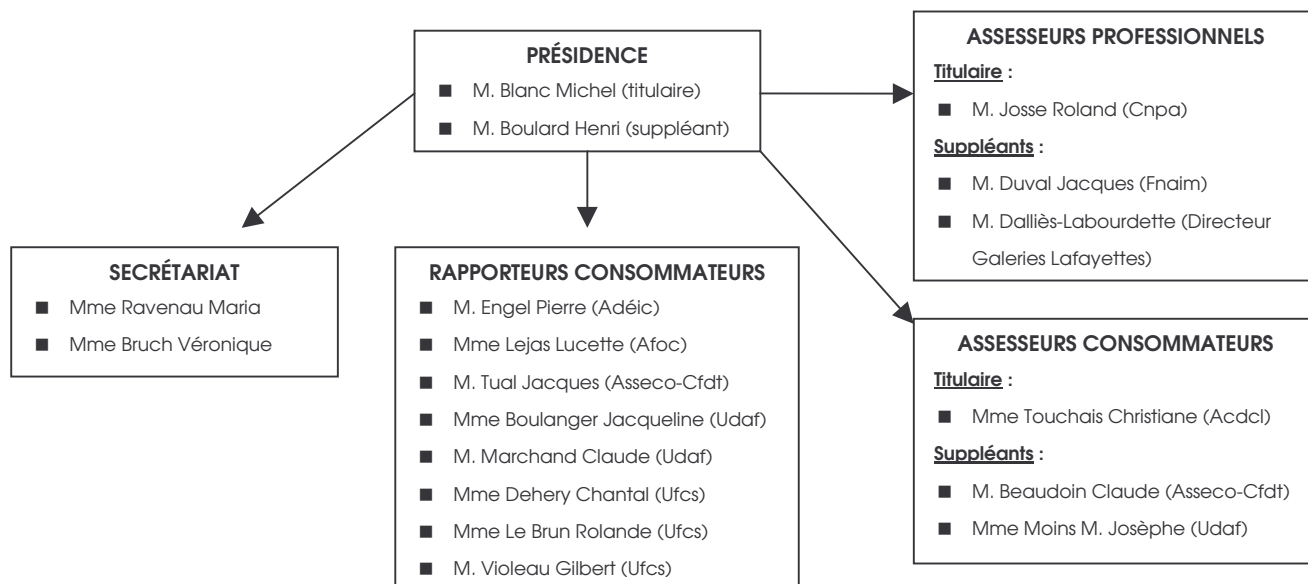
En 1997, l'Etat annonce la fin de l'expérimentation – et donc du financement des Crlc en place – mais promet de maintenir une partie de son soutien aux Commissions qui fonctionnent et se montrent capables de trouver des financements complémentaires.

En Ille-et-Vilaine, outre la Ddccrf, le Conseil général et la Ville de Rennes ont été sollicités et ont répondu présents.

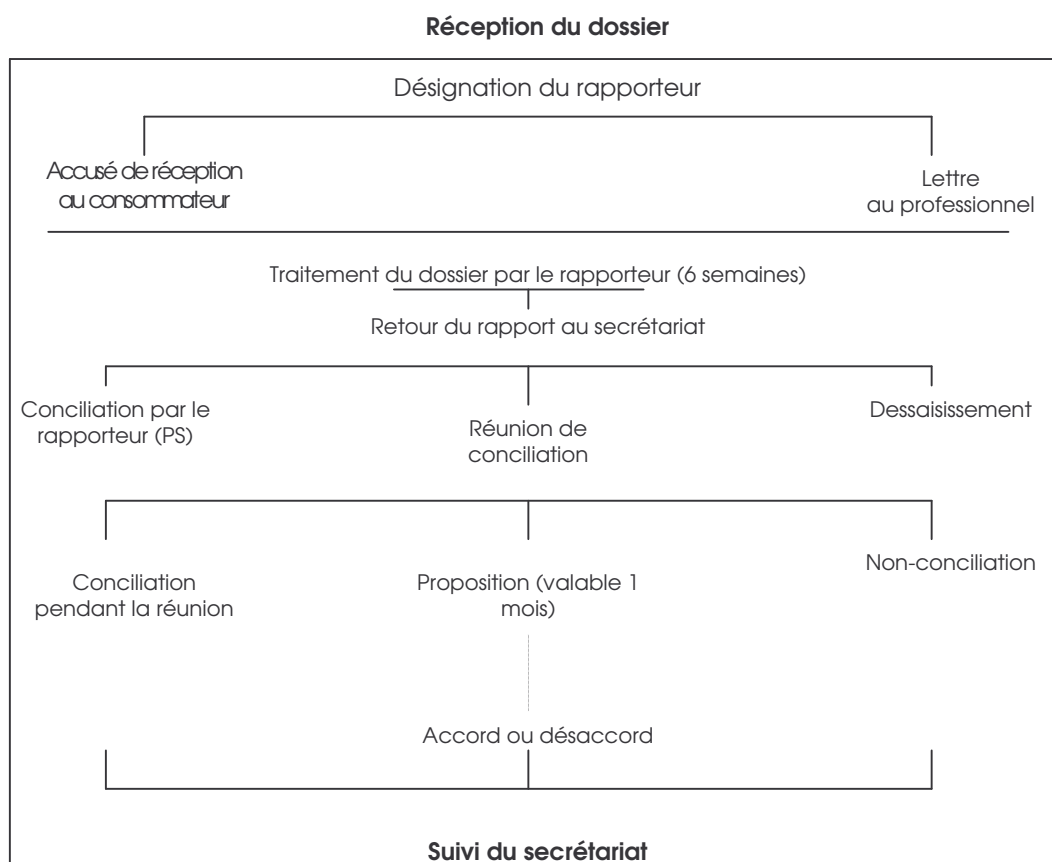
Depuis cette date, chacun participe de manière égale et solidaire au financement de la Crlc 35.

### ■ L'organisation du travail :

Ce qui, à nos yeux, fait la force et la réussite de la Commission, c'est le travail conjoint des professionnels et des représentants consommateurs. La Crlc 35 réunit 17 personnes, dont les rôles s'organisent ainsi :



### ■ Le parcours d'un dossier :



■ **En 10 ans de fonctionnement, la Commission a reçu 1501 saisines :**

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	Total
Réclamations	126	183	78	117	127	141	151	130	147	138	163	1501
Taux de conciliation	78%	76%	75%	78%	79%	79%	78%	81%	86%	84%	85%	

■ **L'origine des litiges :**

Depuis 1999, les fichiers de la Crlc, après déclaration à la Cnil, ont été informatisés. Le traitement statistique et le suivi des dossiers sont ainsi facilités.

Ainsi, on observe que les consommateurs sont orientés vers la commission :

- pour 38% d'entre eux, par les associations de consommateurs ;
- 30%, par les services de la Ddccrf ;
- 12% par les mairies ;
- 10% par le tribunal,
- 6% après avoir consulté le site Internet de la Mce ;
- et 4% par le bouche à oreille.

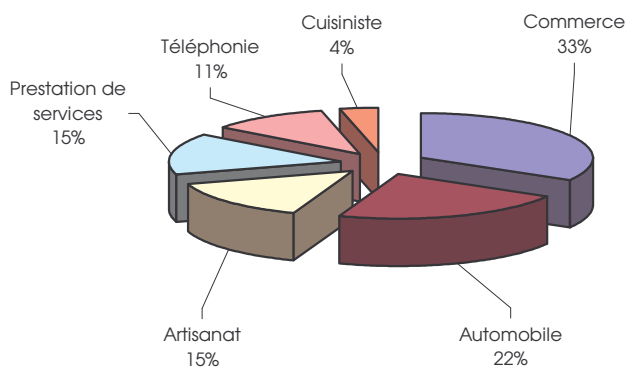
Concernant l'origine géographique, la vocation départementale de la Commission se confirme au fil du temps avec environ 2/3 des dossiers apportés par des résidents du département hors Rennes, et 1/3 d'origine rennaise.

■ **Une étroite collaboration avec le monde judiciaire :**

10% des litiges sont adressés à la Crlc 35 via le tribunal. La nature de ces litiges est identique à celle des demandes en provenance d'autres partenaires.

Avec l'émergence des juges de proximité, et la forte médiatisation dont ils ont bénéficié lors de leur mise en place, on aurait pu craindre une baisse du nombre de réclamations auprès de la Crlc. En fait, cela n'a pas eu d'influence sur l'activité de la Commission. En 2004, une rencontre avec un juge de proximité a été organisée afin d'échanger sur les missions respectives. De même, une présentation de la Crlc a été faite, à leur demande, aux conciliateurs de justice.

Répartition moyenne par secteurs d'activité des saisines émanant du milieu judiciaire



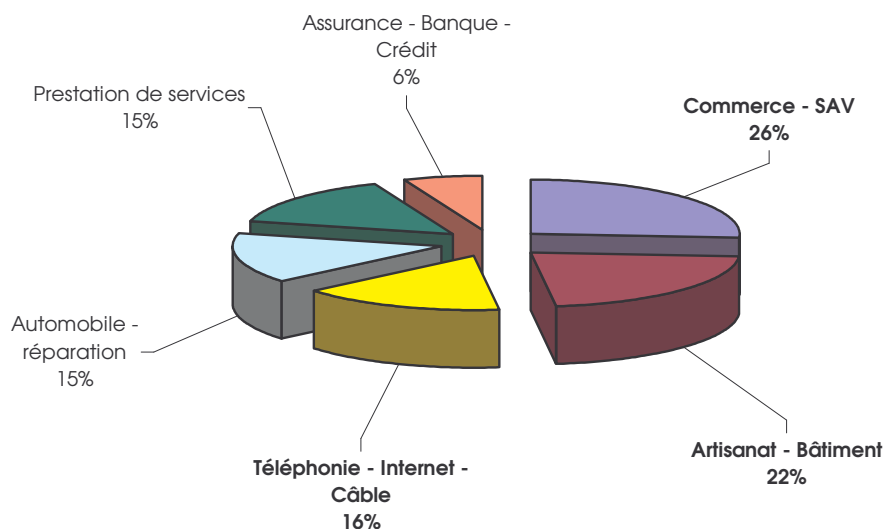
■ **Les secteurs d'activité concernés :**

L'analyse des données de l'année 2004 montre que c'est le secteur du commerce et des services après vente qui se place largement en tête, avec une nette progression des réclamations qui représentent 26% des demandes. La plupart des litiges portent sur la mise en application des garanties, des échanges d'articles défectueux et des mises en réparation. A souligner, depuis 2000, l'émergence des litiges liés au commerce en ligne, avec des dossiers souvent difficiles à concilier du fait de l'absence d'interlocuteur bien identifié et du silence opposé par ces sociétés.

Vient ensuite le secteur de l'artisanat et du bâtiment (22%), où les litiges concernent souvent la reprise de travaux ou le parfait achèvement. La difficulté majeure de ces dossiers réside dans le fait que les professionnels en question font la sourde oreille, nous obligeant à de multiples relances pour faire aboutir la médiation.

Le secteur de l'Internet et de la téléphonie mobile progresse d'année en année, jusqu'à représenter 16% des litiges, ceux-ci étant le plus souvent liés à des offres promotionnelles.

On assiste à une stabilité du secteur de l'automobile, des prestations de services, des banques et des assurances.



#### ■ Des consommateurs de plus en plus démunis :

Certains consommateurs rencontrent des difficultés de compréhension des documents fournis par les professionnels, banques ou sociétés de crédit. Le rôle social du secrétariat et des rapporteurs revêt alors toute son importance face à des problématiques douloureuses et il est souvent difficile d'apaiser les consommateurs en situation d'échec.

Le secrétariat de la Crlc trouve un relais important dans la personne de certains rapporteurs qui ont une expérience de la Commission de surendettement. Ils peuvent alors recevoir les consommateurs et les aider à préparer un dossier de surendettement (3 en 2005). L'avantage réside dans la rapidité et la fiabilité de la réponse au consommateur.

La Crlc, à l'instar des associations de consommateurs, joue aussi un rôle social important.

## ■ ■ ■ La Crlc des Pyrénées orientales

Claude Moreno, directrice de la Maison catalane de la consommation

### ■ A l'origine :

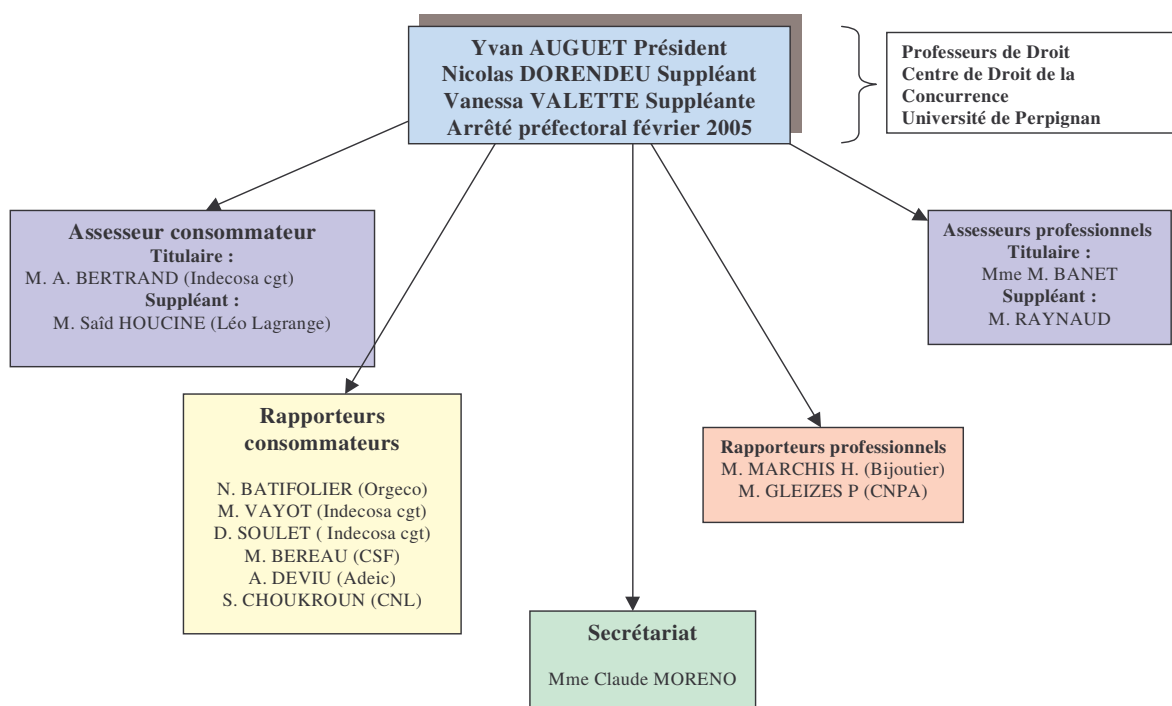
Le 24 novembre 1994 lors de l'Assemblée générale de la Maison catalane de la consommation, la Ddccrf informe les membres que les Pyrénées orientales sont pressenties pour tester les Commissions départementales de règlement des litiges (Cdrl).

Le Bureau du 23 mars 1995 fait état de la mise en place de la Crlc 66 et émet le souhait de voir débiter le fonctionnement de cette Commission aux alentours du 1<sup>er</sup> avril 1995. Le 4 avril 1995, le premier dossier est enregistré et la première Commission a lieu le 29 mai 1995.

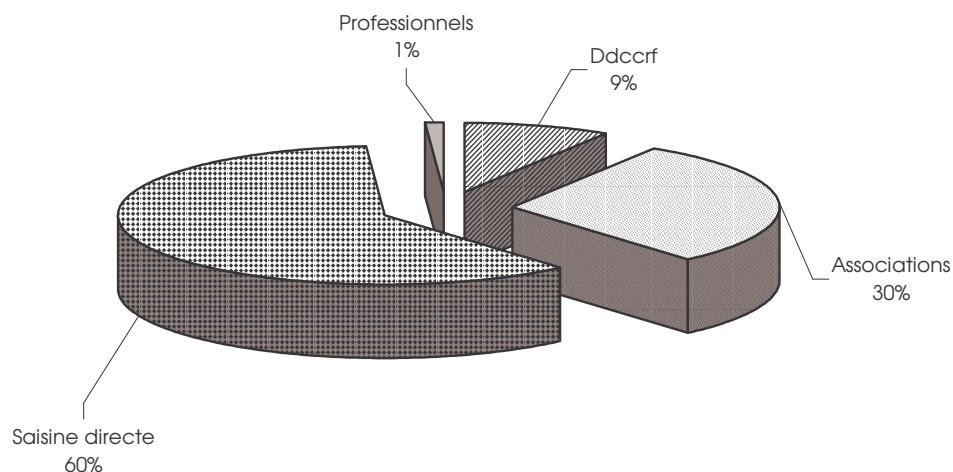
Depuis sa création, le secrétariat de la Commission est assuré par la Maison Catalane de la Consommation, association fédérative regroupant en son sein la plupart des associations de défense des consommateurs du département.

Dès 1996, l'expérience se révélant satisfaisante dans le cadre des litiges français, les associations adhérentes à la Maison catalane de la consommation et quatre associations catalanes, sous l'égide de la Ddccrf et de l'Institut catalan de la consommation de Barcelone, ont signé la mise en place d'une Commission de règlement des litiges transfrontaliers, dont le secrétariat est aussi confié à la Maison Catalane de la Consommation.

## Organigramme 2005



### ■ L'origine des dossiers depuis 10 ans :



La saisine directe de la Commission est la voie la plus utilisée par les consommateurs (en moyenne 60% des cas), et de plus en plus. Les associations sont aussi un relais intéressant, mais qui s'amenuise au fil du temps, de même que pour la Ddccrf. Les professionnels interviennent peu.

### ■ La nature des plaintes :

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	TOTAL	%
<b>Commerce</b>	46	94	43	59	41	51	57	34	21	22	468	19%
<b>Prestations de service</b>	102	114	74	126	99	95	118	83	99	62	972	40%
<b>Construction/Location</b>	45	81	66	70	78	60	59	36	33	25	553	23%
<b>Téléphonie mobile</b>	0	0	0	0	0	67	47	38	12	17	181	7%
<b>Banque</b>	4	5	1	9	4	4	4	4	4	2	41	2%
<b>Divers</b>	19	14	15	22	58	8	24	16	21	14	211	9%
<b>TOTAL</b>	216	308	199	286	280	285	309	211	190	142	2426	

En 2000, apparition des dossiers concernant la téléphonie mobile (23%) dépassant même les litiges de location (20%) jusqu'alors majoritaires. Sont apparus ensuite les litiges liés à l'Internet (problèmes de connexion, de facturation, de résiliation...).

## ■ Le fonctionnement de la Commission :

Deux étapes sont essentielles :

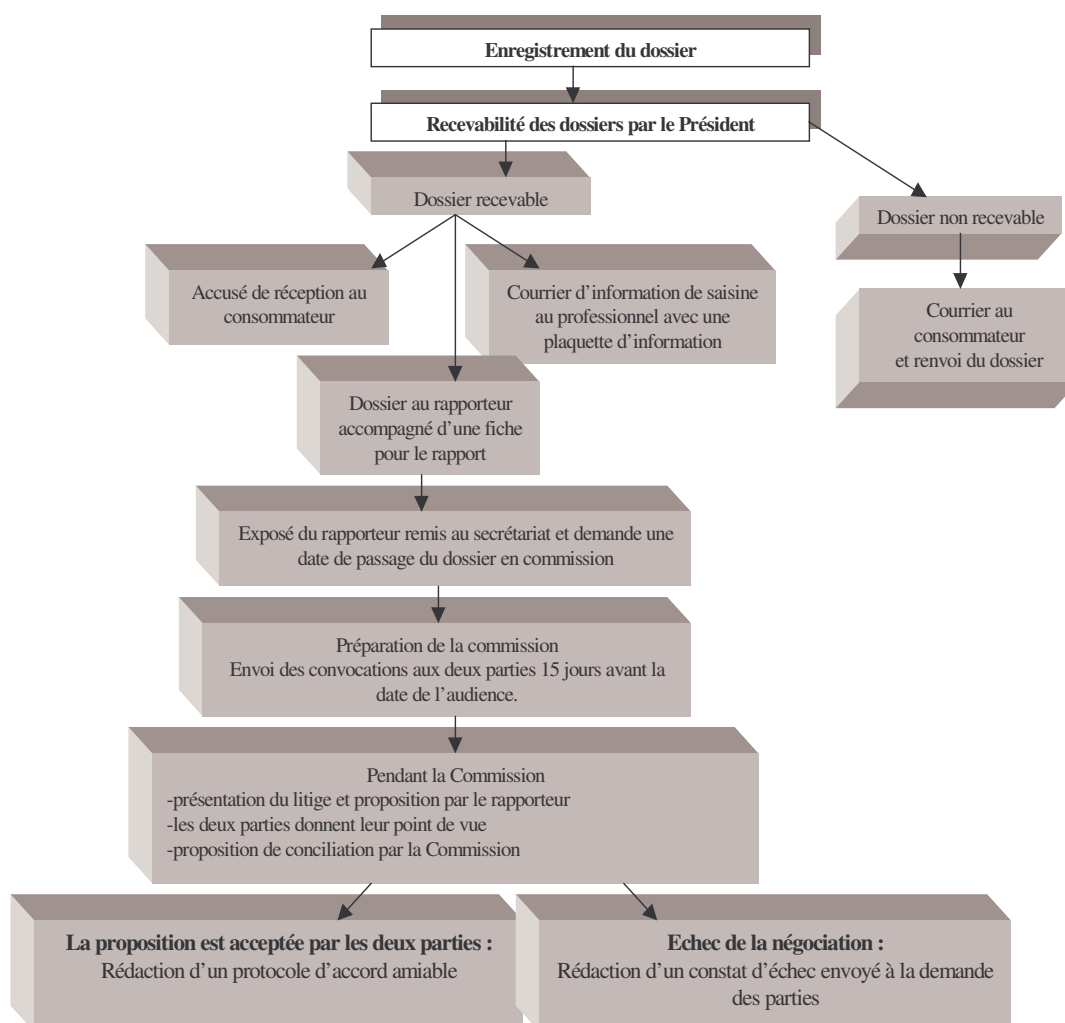
1. la saisine des dossiers, qui elle-même comporte 5 étapes :

- ▶ Recevabilité des dossiers.
- ▶ Accusé de réception.
- ▶ Saisine du professionnel.
- ▶ Dossier au rapporteur.
- ▶ Fiche normalisée.

2. la réunion de la Commission qui a lieu tous les 15 jours, soit 20 séances par an :

- ▶ Compte rendu du rapporteur.
- ▶ Convocations.
- ▶ Audience (6 à 8 dossiers).
- ▶ Compte rendu des Commissions.

## ■ La procédure se déroule comme suit :



### ■ L'activité de la Commission :

La moyenne des dossiers enregistrés sur les 10 années d'activité est d'environ 243 saisines par an.

Bilan au	31/12/95	31/12/96	31/12/97	31/12/98	31/12/99	31/12/00	31/12/01	31/12/02	31/12/03	31/12/04	Total	
Plaintes enregistrées	216	308	199	286	280	285	311	212	190	142	2429	
Séances	15	32	21	23	25	23	22	20	20	17	218	
Plaintes instruites	143	280	182	201	172	183	213	150	127	99	1750	72%
Total en %	66%	91%	91%	70%	61%	64%	68%	71%	67%	70%		
Conciliations	81	165	108	114	92	110	133	88	68	63	1022	58%
Total en %	57%	59%	59%	57%	53%	60%	62%	59%	54%	64%		
Echecs	38	92	48	61	47	46	53	24	41	22	472	27%
En attente	14	14	15	15	21	21	16	28	10	6	160	9%
Report	4	1	3	7	6	12	9	6	2	2	52	3%
Desaisissements	11	32	17	22	49	49	50	33	12	12	287	12%
En cours	73	4	8	67	64	47	50	33	45	29	420	17%

### ■ Le financement de la Commission :

C'est l'Etat, via la Ddccrf, qui assure la majorité des financements.

Des conventions de partenariat avec des entreprises sont aussi passées :

- convention entre EDF-GDF Pyrénées Roussillon et la Maison Catalane de la Consommation, signée le 20 mai 1997,
- la même année, deux conventions similaires ont été signées : l'une avec France Télécom (dénoncée en 2004) et l'autre avec un hypermarché de Perpignan (dénoncée en 2005).

## ■ ■ ■ La Crlc des Vosges

Daniel Gury, chargé de mission à l'association Léo Lagrange grand est

### ■ Un peu d'histoire :

La Maison Vosgienne, créée en 1997, s'est vue transformer en Maison Lorraine de la Consommation en 2004 pour des questions de financements.

Cette structure fédérative a pour but de promouvoir et de développer le mouvement consommériste dans la région Lorraine. Huit associations de défense des consommateurs - Adéic, Afoc, Cnafal, Cnl, Indecosa, Léolagrange, Orgeco, Udaf - y sont adhérentes.

En 2002, c'est suite à un contact avec un membre de la Crlc de Rennes que l'idée de créer une Crlc à Epinal est née.

L'arrêté préfectoral du 25 juillet 2002 a porté la création de la Commission de règlement des litiges de consommation pour le département des Vosges.

### ■ Le fonctionnement de la Crlc 88 :

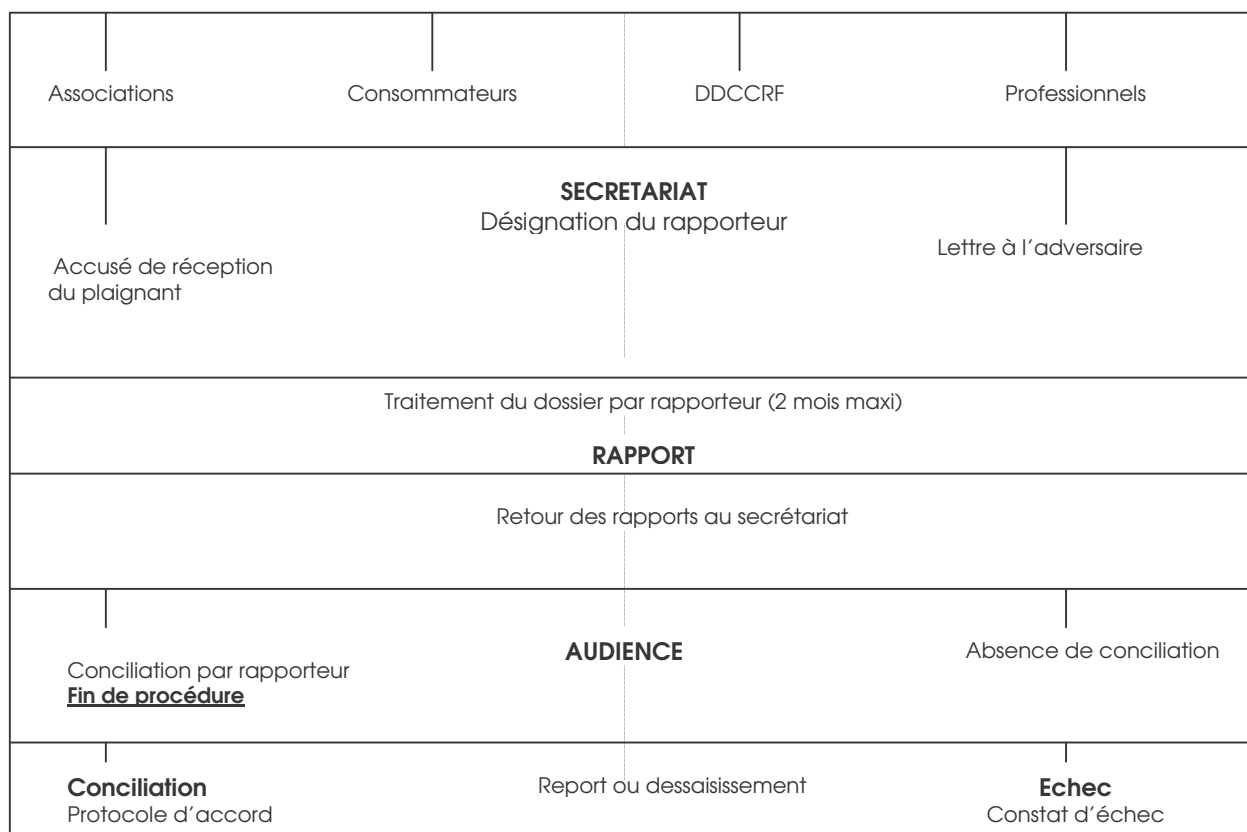
La Crlc fonctionne depuis le 5 septembre 2002 au rythme d'une audience mensuelle. Cette mise en place a été réalisée grâce au soutien de la Maison Catalane qui a confié tous les documents nécessaires au bon fonctionnement de la Commission.

Actuellement, l'équipe est constituée d'un président, 5 rapporteurs, 10 assesseurs représentant les consommateurs et 4 assesseurs représentant les professionnels (grande distribution, Cnpa...).

Le schéma de fonctionnement, et notamment le mode de saisine, sont identiques à ceux des deux autres Crlc. Cependant, contrairement à l'Ille-et-Vilaine, tous les rapporteurs assistent systématiquement aux audiences.

A noter également que les professionnels répondent en plus grand nombre aux convocations de la Commission (24 sur 27).

#### ORIGINE DES DOSSIERS



### ■ L'activité de la Commission :

Depuis l'origine, le rythme des dossiers traités est en moyenne de 50 par an. En 2004, le rythme a été quelque peu perturbé en raison de problèmes de santé du responsable du secrétariat de la Commission.

Néanmoins, de janvier 2004 à juin 2005, 19 dossiers sur 27 traités ont trouvé une issue favorable représentant un taux de conciliation de 70 %.

Les litiges les plus nombreux se retrouvent principalement dans le secteur du bâtiment (70 %), suivi par l'automobile.

Nature du litige	nb	s dis ine demandeur	comparant profes sionnel	R èglement du litige			dos s iers en cours
				protocole accord	des s dis is s . non compét.	Cons tas t d'échec	
R éparation, vente de véhicule d'occasion	8	cons o.	7	7	1		
S anitaire, chauffage	3	cons o.	3	2		1	
M enuiserie	2	cons o.	2	2			
M açonnerie	5	cons o.	4	2	1	1	1
R énovation appart.	2	cons o.	2	1		1	
Voyages touris me	1	cons o.	1	1			
F açades	2	cons o.	2	1		1	
Volets roulants	3	cons o.	2	2			1
Cheminées	1	cons o.	1	1			
<b>T OT AUX</b>	<b>27</b>		<b>24</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

### ■ Le financement de la Crlc 88 :

Sur ce plan, la Crlc des Vosges se distingue des deux autres Commissions : en effet, elle a la particularité de ne bénéficier – pour l'instant – d'aucun financement public. Les moyens proviennent exclusivement du secteur privé, à savoir la grande distribution locale et le Cnpa (Conseil national des professions de l'automobile), permettant ainsi la prise en charge du fonctionnement général de la Commission.

A noter qu'annuellement, une convention d'intervention spécialisée en formation est passée entre l'association de défense des consommateurs Léo Lagrange et diverses enseignes de la grande distribution. Les thèmes de formation sont variés : le crédit à la consommation, les devis, le service après-vente, les délais de réflexion...

## ■ ■ ■ La place des associations de consommateurs

Chantal Dehéry, association Ufcs de Rennes et rapporteur de la Crlc 35 depuis 1995

J'exerce la mission de rapporteur au sein de la Crlc 35 depuis sa création en 1995. 10 ans se sont écoulés qui ont vu cette instance départementale passer du stade d'expérimentation à ce qui me paraît être aujourd'hui une phase de maturité, assortie je le pense d'une certaine reconnaissance. Aussi, j'aimerais profiter de cette occasion qui m'est donnée pour évoquer avec vous quelques aspects qui me paraissent faire la force de cette structure.

### ■ La crlc, une instance officielle :

Pour le consommateur, le premier aspect positif de la Commission est son caractère officiel qui résulte de sa création par voie réglementaire. Ceci lui donne un poids et une autorité qui sont de nature à favoriser le règlement amiable.

Le rapporteur doit exercer une approche technique juridique et professionnelle du dossier attribué. Quand il prend contact avec le professionnel, ce dernier est souvent incité à accepter un règlement amiable dans les litiges démontrant un non respect de dispositions légales ou contractuelles. Le rapporteur devra cependant rester suffisamment souple pour ne pas opposer uniquement une réglementation et ainsi, parvenir au compromis souhaité par le consommateur.

### ■ Une instance humaine :

La deuxième force de la Crlc est son caractère humain. Le consommateur trouve avant tout, auprès de l'ensemble des rapporteurs, une écoute et la possibilité d'une reformulation de ses difficultés.

### ■ Une dimension départementale :

Le troisième atout de cette Commission réside à mon sens dans son ancrage dans le département. C'est, en effet, la possibilité pour le consommateur de trouver localement par courrier, puis par téléphone une solution à son litige. Il est important qu'un consommateur qui est éloigné des permanences d'accueil des associations, se trouvant seulement dans les trois ou quatre villes les plus importantes du département, puisse disposer de notre structure qu'il peut connaître par la mairie ou les services sociaux de sa commune.

### ■ Un levier efficace :

Le quatrième avantage, c'est un levier supplémentaire et efficace pour le règlement des litiges, un recours complémentaire à l'action des associations de consommateurs. Faisant partie de l'association Ufcs, je suis convaincue que le traitement du dossier par une structure de type paritaire comme la Crlc constitue une étape supplémentaire pour faire aboutir un dossier déjà soumis à une association. On peut d'ailleurs constater que plus de 30 % des réclamations émanent des associations.

En effet, il arrive que des professionnels ne répondent pas au courrier qui leur est adressé par une association de consommateurs et l'existence de la Crlc, dans ce cas de figure, permet de proposer au consommateur une seconde voie amiable lui permettant de faire avancer son dossier, et d'avoir un second recours, « en appel ».

Lors des permanences d'accueil des associations, on constate régulièrement que beaucoup de consommateurs ne souhaitent pas aller en justice pour leur litige, cette démarche leur paraissant complexe, longue et coûteuse. Quand un litige n'a pas été résolu après l'intervention d'une association, le fait de saisir la Commission déclenche souvent une réponse du professionnel qui accepte d'écouter un rapporteur. Ce dernier s'entoure alors du poids de la Commission et ainsi renforce l'action de l'association qui a été préalablement consultée.

### ■ Le renforcement du rôle des associations de consommateurs :

Nous ne manquons pas d'informer les consommateurs que les rapporteurs de la Crlc sont des représentants d'associations de consommateurs, en insistant sur l'implication et l'investissement des représentants de ces associations dans la Commission.

Enfin, de par son caractère officiel et son taux de réussite, la Crlc renforce le rôle social des associations de consommateurs, associations qui ont pour objectif de défendre l'intérêt du consommateur. En participant à l'action de cette instance, nous, les rapporteurs, tous membres d'une association de consommateurs, nous contribuons à donner au consommateur une possibilité supplémentaire de solutionner son problème avec un minimum de coût. La simplicité de la saisie par écrit donne à tous les consommateurs les mêmes chances d'accès.

Voilà les quelques réflexions que je souhaitais livrer sur la mission des rapporteurs au sein de la Crlc, mission qu'ils vont continuer à remplir et qui... nous donnera peut être l'occasion de fêter un autre anniversaire dans quelques années... !

Chantal Dehéry

# ■ ■ ■ Les liens avec la justice : quelle complémentarité ?

Mme Tardy-Joubert, Présidente du Tribunal d'Instance de Rennes

Tout d'abord, je tiens à remercier la Crlc 35 d'avoir bien voulu associer le Tribunal d'Instance à cette manifestation.

Institutionnellement, les liens qui lient la justice à la Crlc ne se voient pas dans la réalité des choses, mais ils existent bel et bien au quotidien. En effet, par le biais du service d'accueil du Tribunal d'Instance, la plaquette de la Crlc 35 est diffusée auprès du public.

## 1 . Les limites de l'action judiciaire en matière de petits litiges

### ■ Les conciliateurs de justice :

La complexification de la justice, le nombre d'affaires dont elle est saisie ne permettent pas au juge d'exercer une activité de conciliation de manière habituelle. Au fil du temps, le législateur a mis en place des palliatifs pour la résolution des petits litiges. Ainsi, depuis 1978, l'existence des conciliateurs de justice a permis à un certain nombre de litiges de ne pas venir devant les tribunaux. Ces conciliateurs siègent dans les mairies et sont, d'une certaine manière, complémentaires de la Crlc. Ils règlent beaucoup de contentieux en matière locative et d'artisanat.

Ils se rapprochent du fonctionnement de la Commission du fait qu'ils interviennent en amont de l'institution judiciaire. Cependant, leur domaine d'intervention diffère, notamment du fait de leur proximité géographique : celle-ci les amène à traiter nombre de problèmes liés aux troubles de voisinage qui ne sont pas du ressort d'une instance comme la Crlc.

### ■ Les juges de proximité :

L'année 2002 a vu l'arrivée des juges de proximité chargés de régler les petits litiges par la voie de la conciliation, avec une compétence limitée à 1500 euros. Ils ne pouvaient initialement être saisis que par les particuliers. Depuis 2005, les juges de proximité ont pleine compétence jusqu'à 4000 euros ; de ce fait, ils ont des audiences chargées et ne peuvent plus de la même manière assurer la conciliation.

En conséquence, les commissions ne voient pas le nombre de dossiers diminuer, d'autant plus que si l'on a créé des juges de proximité, l'on a pas créé de greffiers pour les juges de proximité ! D'où une surcharge de travail pour le greffe du Tribunal d'Instance. Dès lors, on retrouve tous les inconvénients du traitement judiciaire des petits litiges : impossibilité de concilier, formalisme de la procédure et longueur des délais.

## 2 . La nécessité de proposer d'autres lieux de règlement des litiges

Il existe une césure : le système judiciaire, composé du Tribunal d'Instance et du juge de proximité d'un côté, les conciliateurs et la Crlc de l'autre. Le Tribunal d'Instance renvoie les consommateurs vers la Crlc car cela représente de réels avantages dans la résolution des litiges de consommation.

- ▶ Saisir le juge, pour un consommateur, est un peu le parcours du combattant. Il faut en effet investir du temps et un minimum d'argent dans la constitution de son dossier. On n'est donc plus dans un état d'esprit de conciliation, mais plutôt dans l'optique d'obtenir justice. Il y a aussi un aspect négatif pour le défendeur qui accepte mal d'être « traîné en justice ».
- ▶ Se pose également le problème pour le consommateur de rassembler les preuves. En effet, le juge est enfermé dans les règles de preuve. A l'inverse dans le domaine de la conciliation, l'absence de preuve n'est pas un obstacle à une solution. Le compromis accepté par les parties les dispense de rapporter des preuves formelles.
- ▶ Il est aussi difficile pour un consommateur de faire exécuter un jugement et d'obtenir le paiement d'une somme d'argent. Le juge renvoie vers les huissiers de justice pour la signification du jugement. Le consommateur est amené dans ce cas à avancer des frais qui peuvent parfois être rédhibitoires, engendrant ainsi des frustrations à l'égard de l'institution judiciaire, car le jugement, obtenu avec peine, restera en définitive inexécuté pour des raisons de coût.

En définitive, en matière de traitement de petits litiges, il peut être préférable pour un consommateur d'obtenir 70% de sa demande devant la Crlc, plutôt que 100% devant le juge. En effet, il n'est pas certain que le jugement soit suivi d'effet ! La procédure de l'injonction de faire permet cependant de régler efficacement certains petits litiges (litiges liés aux fournisseurs d'accès notamment).

Pour conclure, je soulignerai l'importance de lieux de conciliation au sein d'une société atomisée. Il s'agit en effet de renouer le dialogue de personne à personne et de ramener la paix sociale.

Ainsi, une société qui fonctionne bien doit savoir se passer du juge.

Mme Tardy-Joubert

## ■ ■ ■ Les raisons du soutien à la Crlc

La Crlc 35 est soutenue financièrement, de manière solidaire et équitable, par trois financeurs, à savoir : l'Etat, par la voie de la Dgccrf, le Conseil général d'Ille-et-Vilaine et la Ville de Rennes.

Trois représentants de ces trois instances sont venues expliquer les raisons de ce soutien, sans lequel la Commission ne saurait fonctionner.

### ■ Le soutien de la Dgccrf :

**Eugène Jouan, directeur régional de la concurrence, consommation et répression des fraudes (Drccrf), représentant Monsieur Cerutti, Dgccrf**

« En introduction, je voudrais excuser Monsieur Cerutti, Directeur général de la CCRF ainsi que Madame Malgorm, Préfète de Région, qui n'ont pu être présents aujourd'hui et qui m'ont chargé de les représenter.

Quand l'expérience des Crlc a été lancée en 1994, personne ne savait quel en serait le devenir. Mais nombreux étaient ceux qui étaient persuadés de leur intérêt pour désencombrer les tribunaux des litiges de consommation dont le montant était peu important.

A Rennes, avec l'existence de la Mce et le dynamisme associatif, l'implantation d'une Crlc allait de soi. L'expérience montre que l'idée était bonne.

L'intérêt de l'Administration pour une instance telle que la Crlc réside dans le fait qu'elle est elle-même mal armée pour régler les litiges civils et contractuels, le rôle principal de la Ddccrf étant la répression des infractions pénales. Alors que la spécificité de la Crlc est une garantie de son efficacité : son fort taux de succès qui avoisine annuellement les 80%, le prouve.

Or la Ddccrf reçoit directement nombre de plaintes de consommateurs, qu'elle peut donc renvoyer vers la Crlc. Elle est un bon relais pour les consommateurs. En effet, entre 25 et 30% des saisines de la Crlc ont pour origine ses services.

C'est pourquoi la Dgccrf subventionne à hauteur d'environ 6800 euros par an la Crlc 35. Et cette subvention qui progresse d'environ 2% l'an, ne devrait pas être remise en cause pour l'avenir ; elle pourrait même se voir augmenter. En effet, la place de la Crlc dans le dispositif du règlement des litiges est très importante. Elle s'inscrit pleinement dans les grands axes de la politique de la consommation développés par le gouvernement.

Ceux-ci reposent sur une meilleure organisation de l'information et du soutien aux consommateurs. Ces derniers doivent pouvoir disposer de structures de proximité dans lesquelles les associations de consommateurs trouveraient un cadre de travail commun, comme c'est déjà le cas à Rennes avec l'existence de la Mce.

Au fil des années, un constat se dégage : les litiges de consommation augmentent ainsi que les dossiers de surendettement. Dans ce contexte, le gouvernement vient de demander au Conseil national de la consommation d'étudier la mise en place, dans toutes les régions, de maisons de la consommation visant à développer les modes alternatifs de règlement des litiges. A ce titre, une réflexion complémentaire a été menée sur l'implication des Chambres de commerce et Chambres de métiers pour la mise en place de structures identiques aux Crlc afin de régler les litiges entre professionnels.

Pour conclure, je soulignerai que le modèle rennais, associant la Mce et la Crlc, fait figure au plan national de grande référence. »

## ■ Le soutien du Conseil général d'Ille-et-Vilaine :

Martine Nadeau, chargée de mission accès aux droits, représentant le Conseil général

« Tout d'abord, je tiens à excuser M. Le Menn, élu chargé des affaires sociales et retenu par ses obligations. Je ne reviendrai pas sur tout ce qui a déjà été développé par les intervenants précédents. Je voudrais surtout rappeler que le Département soutient toujours et depuis bientôt 10 ans, la Crlc.

En premier lieu, ce soutien apporte une certaine indépendance à la Commission pour lui permettre de fonctionner en toute neutralité.

En second lieu, le Conseil Général a notamment pour mission de faciliter l'accès au droit des usagers. A ce titre, la Crlc est un partenaire naturel.

Enfin, il faut tenir compte de l'aspect humain qui entre en jeu dans le règlement des litiges. En effet, pour le consommateur, le défaut de règlement de litige peut engendrer un sentiment d'injustice. Même si parfois le consommateur n'a pas toujours raison, le fait que son dossier soit porté devant la Commission et qu'une réponse équilibrée soit trouvée, c'est une source d'apaisement.

Le Conseil général est tout à fait dans son rôle quand il soutient les actions qui participent à favoriser la cohésion sociale. »

## ■ Le soutien de la Ville de Rennes :

Nicole Gargam, conseillère municipale déléguée à la consommation

« La Ville de Rennes apporte son soutien à la Maison de la consommation et de l'environnement depuis l'origine, c'est-à-dire, depuis plus de 20 ans. Cette structure qui réunit dans un même lieu les associations de consommateurs et les associations d'environnement est une particularité rennaise.

Ce soutien revêt différentes formes :

- ▶ Une mise à disposition de locaux boulevard Magenta.
- ▶ Une subvention de fonctionnement pour l'ensemble de la structure Mce et une subvention spécifique pour la Commission de règlement des litiges de la consommation.

A l'intérieur de cette structure, la Crlc 35 doit sa longévité à plusieurs facteurs :

- ▶ L'existence d'un support, la Mce qui apporte un soutien logistique au fonctionnement de la Crlc.
- ▶ Le travail et l'implication des associations de consommateurs (l'équipe de la Commission est assurée par huit rapporteurs issus des associations de consommateurs).
- ▶ La bonne circulation de l'information, concernant l'existence de cette Commission auprès de tous les partenaires (consommateurs, professionnels, collectivités locales...).
- ▶ Les liens complémentaires tissés entre la Crlc 35 et le monde de la justice.

Les bons résultats constatés de la Commission (80% des réclamations ont débouché sur une solution de conciliation et ont été suivies dans leur exécution) prouvent que l'efficacité de la procédure.

La possibilité d'avoir recours à une solution de médiation, solution de médiation qui évite un recours en justice plus long et onéreux, est particulièrement intéressante pour le consommateur.

Cette possibilité de conciliation permet quelquefois un accompagnement de certaines personnes en difficulté, voire même en situation de surendettement et, de fait, joue un rôle social non négligeable.

Pour arriver à des solutions prenant en compte l'intérêt de toutes les parties, l'indépendance des associations de consommateurs vis-à-vis des professionnels lors du règlement des litiges est indispensable et le financement public de la Crlc est un garant de cette indépendance.

L'intérêt de cette Commission (cette rencontre l'a montré) est largement reconnu par les différents acteurs (consommateurs / professionnels), par les financeurs (Dgccrf et Département), par le monde de la justice. Le soutien de la Ville de Rennes au fonctionnement de la Crlc est acquis et se poursuivra.

On peut cependant regretter que les réponses apportées par cette Commission soient des réponses uniquement métropolitaines et départementales, les besoins sont certainement plus larges.

Il serait sans doute intéressant (comme l'a suggéré la Dgccrf) de réfléchir à une vocation régionale de la Mce et de cette Commission, c'est une piste qui reste à travailler pour l'avenir. »

## ■ ■ ■ Le débat avec la salle

La présentation des trois Crlc a mis en évidence des similitudes au plan du fonctionnement, et notamment des procédures, mais elle a aussi souligné des différences, tout particulièrement en termes de financement. C'est sur ce dernier point, et sur l'avenir des Crlc, qu'ont eu lieu les principaux échanges, dont on trouvera ci-dessous un extrait.

■ **Question :** « *Est-ce que le financement privé de la Crlc d'Epinal pose problème dans le règlement des litiges ?* »

**M. Gury, Crlc 88 :** « Non, les litiges avec la grande distribution sont pratiquement nuls et ils se règlent en un simple coup de téléphone. De plus, l'assesseur professionnel issu du Cnpa traite les litiges automobiles au niveau national. Par ailleurs, la taille du département 88 fait que le bouche à oreille fonctionne plutôt bien et la proximité des professionnels favorise la conciliation ».

■ **Question :** « *Quelles sont les motivations de la grande distribution pour financer la Crlc 88 ?* »

**M. Gury, Crlc 88 :** « La Crlc 88 signe annuellement une convention d'intervention spécialisée en formation en droit de la consommation avec la grande distribution ».

■ **Question :** « *Quelle est la durée minimum et maximum de traitement d'un dossier devant le TI ?* »

**Mme Tardy-Joubert, TI :** « La durée moyenne est d'environ 4 mois, avec un minimum de 2 mois et un grand maximum de 12 voire 18 mois en cas d'intervention d'avocat. Le Ministère de la Justice souhaite que ce délai soit réduit à 3 mois ».

■ **Question :** « *Est-ce qu'on s'interroge sur l'opportunité pour les professionnels de saisir la Crlc ?* »

**M. Blanc, Crlc 35 :** « Cette éventualité avait été évoquée à la création de la Commission ».

**Mme Tardy-Joubert, TI :** « Les Chambres de commerce et d'industrie et les Chambres de métiers ont un rôle à jouer dans le règlement des litiges des professionnels ».

■ **Question :** « *Pourquoi ne reste-t-il plus que 3 Crlc sur les 10 créées à l'origine ? Est-ce qu'une réactivation peut être envisageable ?* »

**M. Jouan, Drccrf :** « Les Pouvoirs publics souhaiteraient installer au moins une Crlc par région en complément d'une maison de la consommation, à l'instar de ce qui se fait à Rennes ».

■ **Question :** « *Quels seront les modes de financements de ces structures à créer ?* ».

**M. Jouan, Drccrf :** « C'est l'une des préoccupations du Ministre de l'économie qui a pris le dossier en main ».

## ■ ■ ■ Conclusion et remerciements

### **Michel Blanc, Président de la Crlc 35,**

« En conclusion, je voudrais remercier tous les participants et intervenants de cette manifestation.

Je me félicite de cet éventuel élargissement des Commissions évoqué par M. Jouan. Il est vrai que le rôle social tenu par la Crlc 35 est important et qu'il n'avait pas été perçu au départ. La gratuité de la procédure ainsi que la rapidité du règlement du litige (environ 2 mois) sont sans doute pour beaucoup dans son succès.

Je tiens aussi à souligner le travail de qualité des rapporteurs : grâce à eux, nombre de conciliations ont lieu en amont des réunions plénières, permettant ainsi de limiter les réunions à 8 par an.

Enfin, cette rencontre aura permis, pour la première fois, de confronter nos pratiques et de comparer les modes de fonctionnement des trois Commissions présentes. J'ai noté avec intérêt le recours à l'université de Perpignan par la Crlc 66. Peut-être avons-nous à nous inspirer de cette initiative et à nous ouvrir à de nouveaux partenaires ou intervenants ? »

### **Nicolas Vouaux, Président de la Mce,**

« Il me reste le mot de la fin pour souligner le rôle des « pionniers » qui ont œuvré au bon fonctionnement de la Commission et les remercier une fois encore, ainsi que tous les participants qui, par leur présence, ont témoigné de l'intérêt porté à la médiation et à la conciliation.

Si l'on en croit ce qui a été dit ici aujourd'hui, l'avenir de la Commission semble radieux et son exemple va faire école. Nous ne pouvons que nous en réjouir ».

## Annexes

---

- Liste des participants et excusés
- Courrier de Guillaume Cerutti, Directeur général CCRF
- Revue de presse
- Plaquettes présentation Crlc 35, 66, 88
- Photos