

LYON-EUREXPO FOIRE DE LYON

« Nous sommes là pour remettre du lien, du dialogue »

Litiges entre acheteurs et vendeurs, tensions entre exposants : vingt médiateurs se relaient pendant toute la durée de la Foire de Lyon pour trouver des solutions.

Pendant les dix jours de la Foire de Lyon, ils seront vingt à se succéder sur le stand. Eux, ce sont les médiateurs. Pour la troisième année consécutive, ils prennent part au salon, à la fois pour régler les litiges de consommation, mais également pour faire connaître leur métier. « La Foire de Lyon nous met à disposition un stand et nous nous occupons des différends sur la foire. Nous sommes totalement indépendants, c'est important, c'est notre déontologie, et tous les médiateurs qui viennent ici sont bénévoles », explique Gaëlle Walker, coordinatrice du stand et déléguée régionale Rhône-Alpes de l'Association nationale des médiateurs (ANM).

« En étant ici, nous rendons un service à l'ensemble, explique de son côté Jean-Luc Guyot, médiateur pour l'Amely et le Cima. Cela permet aussi à la direction de la foire d'évacuer les litiges rapidement. Car, quand ça traîne, c'est encore plus difficile. Dès qu'on commence à ruminer, on se crée d'autres raisons d'être en conflit ».

Une vingtaine de dossiers en 2016

Différends entre exposants, mais aussi entre vendeurs et acheteurs, le plus courant, les médiateurs, issus de sept structures de la région, ont traité une vingtaine de dossiers en 2016. Tous ont été réglés sur place. « Souvent, il



■ Le trio qui était à l'écoute des visiteurs lundi : Sami Pertuiset, Marie-Lou Piffeteau et Jean-Luc Guyot. Photo Jean-Philippe CAVAILLEZ

Délai de rétractation : la nouvelle donne

La loi Hamon, datée du 17 mars 2014, a changé les règles de vente dans les foires et salons. À partir du 1^{er} mars 2015, les exposants, qui vendent des produits ou des services dans ce cadre, doivent informer les consommateurs qu'ils ne bénéficient plus du droit de rétractation de 7 ou 14 jours. L'information doit être affichée, de manière visible pour les consommateurs, sur un panneau d'un format A3 minimum, avec un texte imprimé dans une taille de caractère de corps 90 minimum, et la phrase suivante : « Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour tout achat effectué dans cette foire ». La répression des fraudes (DGCCRF) veille.

s'agit juste de malentendus. Nous avons permis aux personnes de se rencontrer, de re-échanger, reprend Gaëlle Walker. L'exemple classique, ce sont les personnes qui, après avoir signé pour un gros produit, dans l'ambiance de la foire, avec la présence des

vendeurs, rentrent chez eux, réfléchissent et ne veulent plus de cet achat. Ils reviennent, les esprits s'échauffent. Nous sommes là pour remettre du lien, du dialogue. Nous ne sommes avocat ni de l'un, ni de l'autre. L'idée, c'est qu'ils trouvent un accord par

« Dès qu'on commence à ruminer, on se crée d'autres raisons d'être en conflit. »

Jean-Luc Guyot, médiateur

eux-mêmes ». Et avec la loi Hamon (lire par ailleurs), les médiations de la consommation sur les foires et salons se multiplient ces dernières années. « Mais plutôt en fin de foire », note de son côté Marie-Lou Piffeteau. Présente pour la première année, l'étudiante en master de médiation à Lyon 2 est là dans le cadre de son stage à l'ANM, mais également pour voir si cette initiative pourrait être généralisée sur d'autres foires ou salons.

Au-delà de la foire, « l'intérêt, c'est d'expliquer vraiment ce qu'est la médiation », reprend Marie-Lou Piffeteau. Des gens viennent se renseigner sur ce métier, sur des problèmes qu'ils rencontrent tous les jours, tels des litiges liés au voisinage. Il y a la médiation familiale, la médiation professionnelle et beaucoup d'autres. Sami Pertuiset, en master 2 et en stage dans un cabinet d'avocat spécialisé dans la médiation, Alagy Bret, déplore que « le métier manque de reconnaissance et de visibilité. » Cette expérience, à son échelle, permettra peut-être d'y remédier un peu.

Jean-Philippe Cavaillez

NOTE Les médiateurs présents à la Foire de Lyon en profitent pour faire la promotion du portail de la Médiation, un site dédié aux médiateurs de la région. Inauguré en juin, il est d'ores et déjà accessible sur <http://www.mediateurlyon.fr>

PRATIQUE

Dates et Horaires

Du vendredi 17 mars au lundi 27 mars, tous les jours de 10 heures à 19 heures non-stop. Nocturne jusqu'à 22 heures le vendredi 24 mars.

Tarifs Billeterie

E-billet : 6 €. Plein tarif sur place : 7,50 €

Transports

Métro D - Vénissieux arrêt Grange-Blanche puis tram T5 Grange-Blanche direction Eurexpo
Métro A - Vaulx-en-Velin la Soie puis Bus 100 Vaulx-en-Velin direction Eurexpo

Les anciens mettent la main à la pâte



■ L'équipe de boulangers, toujours fidèles à la Foire. Photo G. LOMBARD

C'est devenu une habitude sur la Foire de Lyon ! Sur l'espace dévolu à la Maison de la Boulangerie du Rhône, les « anciens » toujours jeunes et dynamiques fabriquent sur place baguettes, sandwichs, viennoiseries, pour le plus grand bon-

heur des visiteurs et des exposants. Au total plus de 600 baguettes sortent des fours chaque jour, 300 à 800 (le week-end) pour faire les sandwichs et près de 500 viennoiseries.

G. L.

Bravo à Sylviane Jovet



■ Photo LE PROGRÈS

Une erreur s'est glissée dans le nom de la gagnante du grand jeu *Le Progrès* (voir notre édition du 21 mars). Sylviane Jovet, qui habite Lyon 9^e, a bien remporté un appareil Crep'party. Toutes nos félicitations à la gagnante avec nos excuses.