

Conclusion

Au terme de cette étude, il apparaît que de nombreuses caractéristiques des structures de médiation restent à définir. Si certaines sont véritablement d'ordre « technique », d'autres engagent davantage « l'esprit » de la médiation Murcef. Nous voudrions revenir en conclusion sur quelques-uns de ces points.

La médiation peut être un élément important des stratégies de développement durable des établissements de crédit. Pour que cela soit le cas, il est nécessaire que ces établissements réalisent les avantages qu'ils peuvent retirer de la mise en place d'une telle structure. Il est possible d'en faire un vecteur d'amélioration de l'efficacité économique, notamment au travers de la collaboration entre médiateur et entreprises, du mode de financement retenu pour le dispositif, ou encore par l'épuisement préalable des voies de recours internes. Il est ainsi possible d'améliorer les produits, les contrats et les services de traitement des réclamations.

Cette prise de conscience des vertus économiques de la médiation par les établissements de crédit peut favoriser leur participation volontaire, vecteur d'accroissement de l'efficacité de la structure. Il pourrait ainsi se mettre en place un « cercle vertueux » de la médiation correspondant parfaitement à l'esprit du développement durable qui allie notamment prise en compte de la dimension sociétale et amélioration de la performance économique.

La médiation permet également de mieux prendre en compte les besoins des clients, notamment par l'implication des associations de consommateurs, ou de les fidéliser grâce à l'intervention du médiateur, en évitant que la réclamation ne devienne conflit.

Afin d'accroître la crédibilité de ces dispositifs, le caractère volontairement contraignant des avis émis par le médiateur doit être envisagé. D'une part, cela met en lumière l'implication volontaire des établissements et leur prise en compte véritable de l'intérêt d'une telle procédure et, d'autre part, les établissements n'ont pas à craindre ce « pouvoir » donné au médiateur dans la mesure où la majorité des décisions est rendue en faveur totale ou partielle des entreprises (la majorité des médiateurs émettent entre 50 et 60% d'avis favorables à l'entreprise).

Il est aussi nécessaire de s'interroger sur l'extension volontaire du champ d'intervention des médiateurs. En effet, il apparaît que les médiateurs financiers sont tous confrontés à des cas de difficultés financières pour lesquels ils ne sont pas habilités à intervenir. Sans envisager de leur confier un travail de travailleur social, ils pourraient être autorisés à favoriser la recherche de solution avec l'établissement de crédit, notamment en jouant le rôle d'intermédiaire national entre les personnes en difficulté et les structures de médiation de proximité.

Une autre difficulté liée au champ d'intervention défini par la loi Murcef, tient au morcellement en terme de services couverts et d'établissements qui acceptent la médiation. Il existe un médiateur pour le crédit (celui de l'ASF), un médiateur pour les investissements (celui de la COB), il en existera bientôt un pour les services bancaires que sont le compte et les moyens de paiement scripturaux (celui issu de la loi Murcef) et aucun en matière d'épargne²⁶. À cela, il faut ajouter les médiateurs de La Poste, de la Société générale et du Crédit Lyonnais.

Il importe de se demander si, à l'instar de l'« *Ombudsman* » britannique, il n'est pas opportun d'envisager une mise en relation plus étroite des différents médiateurs existants. Il n'est

²⁶ S'il existe bien plusieurs médiateurs qui ont dans leur champ de compétence celui de l'épargne, ce champ ne fait pas l'objet d'une couverture subsidiaire assurée par un médiateur qui lui serait dédié.

bien sûr pas possible de le faire dans des proportions comparables à celles du *Financial Ombudsman Service* de par les différences de tradition en matière de résolution des litiges qui séparent ces deux pays. Il faut également tenir compte des différences entre ces médiateurs, et entre leurs pratiques et ce que demande la Loi Murcef (concernant la portée des avis notamment). Malgré ces difficultés, une telle réflexion pourrait favoriser l'efficacité de l'ensemble des structures de médiation existantes.

Il semble très important d'attacher une attention particulière à ce qui favorise l'indépendance du médiateur. Outre le choix d'une personnalité reconnue et extérieure à l'établissement qui a recours à ces services, le fait d'être le médiateur d'une entreprise ou d'une fédération est un élément à prendre en compte. Si le cadre fédératif ne garantit pas une indépendance totale du médiateur, il peut la favoriser, surtout lorsque les entreprises concernées sont réticentes. Cela n'est vrai que si la fédération s'implique de manière volontaire dans cette mise en place.

Il n'est pas possible de « décréter » la médiation. Seules l'implication et la volonté des établissements peuvent permettre que la médiation soit un succès, nous avons vu qu'il s'agissait là d'un postulat de base de la médiation. La prise en compte des avantages qu'ils peuvent en retirer devrait sans doute favoriser ce comportement.

Enfin, les pistes de réflexions envisagées en matière d'indicateur d'efficacité de la médiation sont sans doute à approfondir dans la mesure où le comité de la médiation, bien qu'il n'ait pas de pouvoir de contrainte, aura à superviser l'activité des différentes structures de médiation mises en place. Une certification ou un label issu de ces indicateurs, permettrait de favoriser la visibilité des efforts des établissements qui pourraient ainsi l'utiliser comme un argument commercial, même si ce n'est pas là la fonction première de la médiation.