

## Présentation de l'étude

### **Contexte**

La question d'une médiation bancaire en France, déjà évoquée par de nombreux acteurs depuis plusieurs années, est désormais à l'ordre du jour par le biais législatif. La loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier (Murcef) oblige en effet les établissements de crédit à désigner un ou plusieurs médiateurs. L'article 13, visant à améliorer les relations entre les banques et leur clientèle, met en place de manière obligatoire ce niveau intermédiaire de résolution des conflits dont l'objet est de proposer une solution alternative à un contentieux judiciaire. Toutefois, la possibilité de recours au juge demeure possible à tout moment et met un terme à la procédure de médiation.

Cette innovation dans le mode de résolution des litiges s'inscrit dans une dynamique européenne. Dès 1998, la Commission européenne a souligné son intérêt pour le développement de possibilités « *pour les consommateurs de régler leurs litiges de manière efficace et adéquate par la voie de procédures extrajudiciaires ou d'autres procédures comparables* »<sup>3</sup>. Pour cela, elle a émis une recommandation<sup>4</sup> qui indique les principes facultatifs à suivre en vue de la mise en place de tels dispositifs.

### **Problématique**

L'intérêt de la médiation, l'« esprit » de la médiation ou encore son « essence », repose précisément sur le caractère volontaire de la démarche. Il nous faut dès à présent insister sur le postulat suivant : l'engagement volontaire des parties est indispensable au bon accomplissement du processus de médiation. En effet, par définition, la médiation est un processus par lequel un tiers neutre (le médiateur) propose aux deux parties une solution (souvent formalisée sous forme d'avis) en se prononçant à la fois en droit et en équité ; le recours au principe d'équité permet de rendre compte des particularités de la situation, particularités que le droit est incapable de saisir. L'implication volontaire des parties est donc un gage décisif d'efficacité de la médiation.

Dans quelle mesure l'encadrement législatif est-il compatible avec l'idée même de médiation ? Imposer le recours à une démarche de médiation, n'est-ce pas aller à l'encontre de ce qui caractérise l'idée même de médiation ? On observe néanmoins que la loi est formulée de manière suffisamment floue et imprécise pour qu'elle se présente, non pas comme une contrainte, mais comme une véritable opportunité que les établissements de crédit peuvent saisir. L'objectif de cette étude vise à analyser les enjeux de la loi Murcef, les marges de manœuvre que cette loi laisse aux établissements bancaires, ainsi que les différentes options qui s'offrent à elles. En d'autres termes, il s'agit d'analyser quels sont les éléments qui favorisent l'efficacité de la médiation.

Il est nécessaire de définir ce que recouvre le terme « d'efficacité » de la médiation. Un dispositif de médiation efficace est tout d'abord un dispositif qui parvient à résoudre les litiges. En effet, 64% des Français estiment qu'il est très difficile d'avoir gain de cause dans les litiges avec les banques<sup>5</sup>. Toutefois, son efficacité ne se limite pas à cet aspect. En direction des clients, il doit

<sup>3</sup> Commission des Communautés européennes, 1998, *Recommandation de la Commission concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (98/257/CE)*, Bruxelles : Commission des Communautés européennes, p. 1.

<sup>4</sup> *ibidem*.

<sup>5</sup> Eurobarometer 56.0, 2001, p. 14.

être aisément accessible, statuer rapidement, et être indépendant. En direction des entreprises, il doit être vecteur d'efficacité économique en favorisant la fidélité de la clientèle et l'amélioration des produits et services proposés, ainsi que l'image commerciale de l'entreprise.

Pour répondre à cet objectif, deux voies méritent d'être explorées :

- quel intérêt peuvent avoir les établissements bancaires à s'impliquer dans un dispositif de médiation ? En d'autres mots, quels sont les enjeux de la médiation bancaire pour les établissements bancaires ?

La réponse à cette première question peut être résumée de la manière suivante : l'expérience de secteurs voisins du secteur bancaire, en particulier celui de l'assurance, ainsi que les expériences étrangères, notamment celles du Royaume-Uni et de la Belgique, montrent que la médiation n'est pas incompatible avec des exigences de rentabilité et de compétitivité. Bien au contraire, elle peut en être le moteur. En conciliant performance économique et équité, elle se présente comme un véritable outil au service de ce qu'il est convenu d'appeler aujourd'hui le « développement durable » ; à condition toutefois que les établissements de crédit acceptent d'adopter une perspective de moyen et long terme.

- quelles sont les principales questions auxquelles doit répondre la médiation bancaire, les différentes réponses apportées aujourd'hui par des dispositifs de médiation existants dans des secteurs voisins du secteur bancaire, ce qu'elles impliquent, ainsi que leurs points forts et leurs limites. En distinguant les éventuels problèmes rencontrés et les réponses les plus efficaces, il sera possible de capitaliser ces expériences afin de favoriser la mise en place des médiateurs bancaires français.

Il ne s'agit pas ici de définir « le » profil idéal que pourrait avoir ce médiateur, mais seulement d'indiquer, selon les choix qui seront faits par le Comité de la médiation, quelles peuvent en être les implications. De plus, les différents dispositifs de médiation présentés sont inscrits dans un contexte particulier qui n'est pas identique à celui du secteur bancaire. Dès lors, il n'est pas possible de les transposer tel quel.

### **Méthodologie**

Notre démarche s'est faite en plusieurs étapes successives :

- analyse de la loi Murcef,
- identification des principaux médiateurs financiers,
- analyse des principaux documents existants (chartes, rapports des différents médiateurs, etc.),
- établissement d'un questionnaire,
- envoi du questionnaire puis analyse des réponses,
- entretien en face à face ou téléphonique avec les médiateurs ou leurs assistants.

Au cours de chaque étape, la sélection des points favorisant l'efficacité s'est affinée dans le but de permettre une analyse transversale par thèmes.

L'analyse a porté sur les médiateurs français du milieu bancaire et financier : médiateurs de l'Association des sociétés financières (ASF), de La Poste, de la Société générale, de la Commission des opérations de Bourse (COB), de la Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA), du Groupement des entreprises mutuelles d'assurance (GEMA). Deux expériences étrangères de médiateurs nationaux ont également fait l'objet d'une analyse : le *Financial Ombudsman Service* au Royaume-Uni, et l'« *Ombudsman* » pour les clients du secteur bancaire et des sociétés de bourse

en Belgique. Le médiateur du Crédit Lyonnais n'a pas souhaité participer à l'étude estimant être entré en fonction depuis une période trop récente. Nous avons toutefois repris des éléments issus du rapport d'activité 2000 de son prédécesseur afin d'enrichir l'analyse.

***Présentation des résultats***

Le rapport se compose de deux documents :

- l'analyse des enjeux principaux de la médiation bancaire à partir des enseignements qui peuvent être retirés des dispositifs existants,
- des annexes regroupant les fiches descriptives de chaque dispositif ainsi que les principaux textes (loi, chartes, etc.).