



Encadrement

LES CHARTES DE LA MÉDIATION



HERVÉ PICHEVIN

Médiateur auprès
du Crédit Mutuel Arkéa

L'ordonnance du 20 août 2015 transposant la directive adoptée en 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation n'impose pas de chartes de la médiation, mais il semble indispensable d'en maintenir l'usage.

Créée par la loi il y a 13 ans, la médiation bancaire a su, au fil du temps, s'organiser, définir ses outils et ses méthodes de travail. L'ordonnance du 20 août 2015 la conduit donc à s'insérer dans un dispositif beaucoup plus large et nécessite bien entendu quelques ajustements, mais ces nouvelles dispositions, largement anticipées, ne constituent nullement une rupture avec les pratiques antérieures.

Celles-ci sont définies, codifiées et structurées depuis longtemps par les chartes de la médiation qu'ont adoptées toutes les banques. La réglementation nouvelle n'impose nullement de telles chartes, qui n'étaient d'ailleurs pas davantage mentionnées précédemment, mais il semble pourtant indispensable d'en maintenir l'usage.

POURQUOI UNE CHARTE DE LA MÉDIATION BANCAIRE ?

Les règles qui régissent la médiation sont nombreuses, complexes et proviennent de textes qui peuvent paraître abscons pour les consommateurs, et parfois même pour les professionnels de la banque qui n'ont pas l'occasion de s'y trouver confrontés fréquemment. Le but de la charte est de résumer, de manière aussi concise et claire que possible, le rôle et la portée de la médiation, de décrire le processus et de fixer les droits et devoirs de chacun de ses acteurs : le consommateur, la banque et le médiateur.

Son usage est double. Elle informe d'abord toute personne devant gérer une situation de litige entre la banque et son client, des conditions et des modalités de recours au médiateur. Pour ce faire, la charte est disponible aussi bien sur le site internet de la banque que sur celui du médiateur. La charte est ensuite remise systématiquement à tout consommateur qui saisit le médiateur. Lorsque le médiateur confirme la validité de sa saisine, il joint cette charte qui permet de comprendre les différentes étapes qui vont se dérouler. À l'inverse, en cas d'inéligibilité de la demande, joindre la charte au courrier met en évidence les motifs qui conduisent le médiateur à ne pas prendre en charge cette réclamation.

QUE CONTIENT LA CHARTE DE LA MÉDIATION BANCAIRE ?

Elle énonce le cadre réglementaire de référence et les exigences de compétence, d'impartialité et d'indépendance qui ont présidé à la désignation du médiateur.

Elle définit les règles de sa saisine – il n'intervient qu'une fois que les voies internes de réclamations ont été épuisées – et précise le champ d'intervention de la médiation en ce qui concerne le type de clientèle et la nature du litige.

Elle décrit les modalités de déroulement de la média-

tion, depuis la saisine jusqu'à la clôture du processus, en précise les délais.

Elle insiste également sur le fait que les parties sont libres de se retirer à tout moment du processus, qu'elles sont libres d'accepter ou non les propositions du médiateur, et qu'en cas de refus, elles peuvent saisir une juridiction. Elle rappelle enfin les règles de confidentialité.

LES SOURCES DE LA CHARTE

Les règles qui sous-tendent les chartes ont trois origines. Le cadre général de la médiation, défini par le Code de la consommation, s'applique à tous les secteurs économiques. Les règles propres à la médiation bancaire résultent notamment du Code monétaire et financier. Enfin, chaque banque garde, sous réserve du respect des textes officiels, la faculté de définir les modalités concrètes de la médiation. C'est l'imbrication de ces trois strates qui rend nécessaire l'établissement d'une charte exposant les modalités de la médiation telles qu'elles sont fixées par chaque banque.

Les règles générales, s'appliquant à l'ensemble de la médiation, sont énoncées dans l'ordonnance du 20 août 2015 et le décret du 30 octobre 2015 pour former les articles L. 151 à 157 et R. 151 à 156 du Code de la consommation. La nécessité de rendre plus accessible ces textes à l'ensemble des acteurs peut être illustré par l'exemple des délais de traitement des demandes de médiation. Sur ce point, l'ordonnance ne fixe qu'une règle, par l'article L. 152-2 : « Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation ». Le décret, dans son article R. 152-2 énonce : « Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le médiateur de la consommation notifie aux parties [...] sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus ». Enfin, l'article R. 152-5 dispose que « l'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de 90 jours à compter de la date de notification mentionnée à l'article R. 152-2 ». Une lecture trop rapide pourrait laisser croire que le médiateur est tenu de notifier aux parties sa saisine dès réception du document initial, quitte à informer dans les trois semaines suivantes le consommateur du rejet de sa demande. Une étude plus attentive fait apparaître que, si l'on doit simultanément rappeler « aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus », cela signifie qu'elles sont entrées dans ledit processus, et donc que cette notification vaut confirmation de l'éligibilité de la demande. La bonne lecture de ces articles conduit, nous semble-t-il, au déroulement suivant. À réception de la demande initiale, le médiateur l'étudie et dispose de trois options : soit il constate l'inéligibilité de la demande et informe le consommateur, dans un délai maximum de trois semaines ; soit il considère que la demande est éligible et le dossier complet, et il notifie la saisine ; soit, l'éligibilité étant reconnue, il juge nécessaire de demander des compléments d'information, et c'est alors « dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande » qu'il adresse la notification à compter de laquelle court le délai de 90 jours pour atteindre l'issue de la médiation.

Les règles propres à la médiation bancaire sont définies notamment par l'article L. 316-1 du Code monétaire et financier, mais aussi par les recommandations énoncées le 30 avril 2013 par le Comité de la médiation bancaire qui gardent toute leur pertinence dans la mesure où les dispositions de l'article précité n'ont pas subi de modification. Elles précisent en particulier le champ de l'intervention du médiateur, comme par exemple la frontière entre le médiateur bancaire et celui de l'assurance : le médiateur bancaire est compétent pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou service bancaire distribué par la banque (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement, instrument financier, produit d'épargne...). Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation sont transmis au médiateur de l'assurance.

“ La banque est toujours libre d'aller au-delà des exigences requises, par exemple en élargissant le champ de compétence de la médiation, ou en se fixant des contraintes plus exigeantes en termes de délais de traitement. ”

À l'intérieur de ce cadre, chaque banque dispose d'une marge de manœuvre. D'abord parce qu'elle est toujours libre d'aller au-delà des exigences requises, par exemple en élargissant le champ de compétence de la médiation, ou en se fixant des contraintes plus exigeantes en termes de délais de traitement. Elle a, dans certaines limites, la faculté d'organiser les voies de recours internes dont disposent les clients, qui doivent avoir été épuisées avant de recourir à la médiation. Enfin, c'est à la banque qu'il appartient de choisir la rédaction qui lui semble appropriée pour atteindre l'objectif de la charte : faciliter la compréhension du processus et en faire bien comprendre l'intérêt à l'ensemble des acteurs.

UN PROJET DE CHARTE TYPE

C'est dans cet esprit que le Cercle des médiateurs bancaires propose un projet de charte type, à géométrie variable, pour permettre à chaque banque de disposer d'un cadre général qu'il lui appartient d'adapter, en accord avec le médiateur qu'elle a désigné, pour fixer les règles qui régiront leur collaboration et le mode de fonctionnement de la médiation. ■