



Indépendance et impartialité

LE STATUT DU MÉDIATEUR BANCAIRE



PAUL LORIDANT

Médiateur
auprès de la FBF

Directeur retraité de
la Banque de France

Membre honoraire
du Parlement
(Commission des
Finances du Sénat)



ARMAND PUJAL

Médiateur
ASF

Secrétaire
général honoraire
de la Banque
de France

L'ordonnance du 20 août 2015 définit le statut du médiateur de la consommation qui s'applique au médiateur bancaire. Les exigences retenues visent à s'assurer de la compétence et surtout de l'indépendance des médiateurs.

La médiation est définie dans le Code de procédure civile (art. 1530) comme « tout processus structuré qu'elle qu'en soit la dénomination par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné avec leur accord par le juge saisi du litige ».

Dans le domaine bancaire, ce mode conventionnel de règlement extrajudiciaire des litiges, originalement développé sur une base volontaire en 1995 par l'Association française des sociétés financières, a été légalement imposé par la loi MURCEF du 11 décembre 2001. Au départ s'appliquant aux réclamations nées du fonctionnement des comptes de dépôts, le dispositif s'est progressivement étendu à tous les litiges entre banques et consommateurs pour apparaître aujourd'hui comme un facteur reconnu d'amélioration de la qualité des services bancaires.

La médiation bancaire est donc fondée sur une expérience solide d'une quinzaine d'années et a servi de précurseur à la généralisation en cours à tous les domaines de la consommation.

DEUX PARTICULARITÉS

S'inscrivant dans ce cadre légal, la médiation bancaire en France présente deux particularités.

Tout d'abord l'adoption d'une organisation qui est restée, à la différence d'autres pays européens, très décentralisée en s'inscrivant bien souvent dans une démarche qualité de la banque vers sa clientèle. C'est ainsi que le dispositif comprend principalement des médiateurs exerçant leur fonction auprès des différents établissements, à l'exception des médiateurs auprès de la Fédération bancaire française et de l'Association française des sociétés financières qui interviennent pour le compte commun des adhérents de ces deux groupements professionnels qui le souhaitent.

Par ailleurs, la mise en place, sous la présidence du Gouverneur de la Banque de France, d'un comité de la médiation bancaire, a sans aucun doute permis de préserver, par la diffusion de recommandations destinées à promouvoir les meilleures pratiques, la cohérence d'ensemble d'une organisation aussi décentralisée.

Au total, l'expérience a montré que ce modèle répond assez bien, par sa proximité avec les opérationnels, aux attentes

d'une clientèle à l'origine de réclamations témoignant souvent de leur méconnaissance des opérations bancaires.

LES INITIATIVES DE LA COMMISSION EUROPÉENNE

L'impulsion donnée à la médiation bancaire s'explique aussi par les initiatives prises ces dernières années par la Commission européenne afin de favoriser le bon fonctionnement du marché unique.

Le recours à ce mode alternatif de règlement des litiges, de nature à renforcer la confiance des consommateurs, est de fait assez largement répandu dans les pays du Nord de l'Europe alors qu'il a été plus tardivement introduit dans ceux du Sud. Outre cette différence dans le recours à la médiation, la grande variété des dispositifs existants a ainsi conduit la Commission à exclure la recherche d'une harmonisation de ces dispositifs, qui se serait heurtée à des approches nationales bien ancrées. Sa priorité a ainsi consisté à privilégier la qualité des processus de médiation en définissant bien les exigences à respecter pour atteindre ce résultat.

En mars 1998, une recommandation de la Commission (98/257/CE) définissait ainsi les principes essentiels à suivre pour la délivrance d'une médiation de bonne qualité et par la suite de façon plus contraignante deux directives, la première en 2008 (2008/52/CE du 21 mai), la seconde en 2009 (52009/22/EC) ont fixé les règles minimales à respecter par les systèmes nationaux de Règlements extrajudiciaires des litiges au sein de l'Union. Enfin, la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013, transposée en droit français par l'ordonnance du 20 août 2015, a complété ce cadre législatif en généralisant le recours à la médiation de la consommation à l'ensemble des secteurs professionnels marchands.

Si cette dernière directive rappelle bien les exigences qualitatives (indépendance, impartialité, équité, efficacité...) déjà incluses dans les précédentes directives, elle met tout particulièrement l'accent sur les conditions à réunir pour se prévaloir d'une indépendance du médiateur, condition jugée essentielle pour la confiance des consommateurs dans ce processus.

L'INDÉPENDANCE DES MÉDIATEURS

L'ordonnance du 20 août 2015 définit ainsi, dans son chapitre 3, le statut du médiateur de la consommation qui s'applique au médiateur bancaire.

L'article L. 153-1 rappelle les conditions à respecter par le médiateur pour accomplir sa mission « avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable ».

À l'évidence les exigences retenues visent à s'assurer, outre de la compétence du médiateur, de son indépendance afin que son impartialité ne puisse être remise en cause par les parties au litige.

C'est ainsi qu'il doit être nommé pour une durée minimale de trois ans, être rémunéré sans considéra-

tion du résultat de la médiation, ne pas être en situation de conflit d'intérêts et ne recevoir aucune instruction des parties.

Il doit enfin disposer de moyens matériels et humains adaptés à l'accomplissement de sa tâche.

Désormais le statut est garant de l'indépendance des médiateurs et de leur impartialité. Cette garantie apparaît essentielle au maintien de la confiance dont doit bénéficier le médiateur de la part des participants qui l'ont saisi. Les conditions qui sont prévues pour la nomination comme pour la rémunération des médiateurs témoignent bien de cette exigence.

“ La médiation bancaire est fondée sur une expérience solide d'une quinzaine d'années et a servi de précurseur à la généralisation en cours à tous les domaines de la consommation. ”

Ainsi l'article L. 153-2 introduit des conditions supplémentaires pour le médiateur employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel, ce qui est, comme nous l'avons vu, le cas de la majorité des médiateurs bancaires en France.

Le principal changement concerne les modalités de désignation, selon une procédure transparente, par un organe collégial paritaire mis en place par l'entreprise ou dans le cas du secteur bancaire un organe collégial réuni par le président de Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) composé de deux représentants d'associations de consommateurs agréées, membres ou suppléants du comité et de deux représentants des établissements ayant demandé au président du comité la désignation d'un médiateur.

LA COMMISSION D'ÉVALUATION ET DE CONTRÔLE DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

L'importance accordée au respect de ce statut a été en partie à l'origine de la mise en place de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Cet organe a notamment pour mission d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 153-1 à L. 153-3 relatifs au statut des médiateurs. En outre la notification prévue des médiateurs inscrits sur ladite liste auprès de la Commission européenne peut se comprendre comme l'octroi d'un label de qualité dont seuls les médiateurs inscrits pourront se prévaloir. ■