



## Le point de vue du législateur

# PRENDRE EN COMPTE LES SPÉCIFICITÉS FRANÇAISES



**CHRISTOPHE CARESCHE**

Député (SRC) de Paris,  
Membre de la Commission des finances,  
de l'économie générale  
et du contrôle budgétaire

Dans son intervention lors de la Matinée « Médiation bancaire : quels enjeux après la transposition de la directive RELC » organisée par la Fédération bancaire française le jeudi 22 octobre 2015, Christophe Caresche a expliqué comment le texte de l'ordonnance d'août 2015 a cherché à réunir les dispositions de la directive RELC avec les spécificités du système de médiation français, notamment la présence des médiateurs d'entreprise\*.

C'est pour moi un moment important de rencontrer ceux qui seront en charge de la mise en œuvre du texte que nous avons élaboré. Celui-ci est passé au Conseil des ministres au mois d'août et finalisé sur le plan réglementaire. Il arrive à présent dans sa phase ultime puisqu'il sera ratifié par voie d'ordonnance au parlement d'ici quelques semaines.

### DÉVELOPPER UNE CULTURE DE LA MÉDIATION

Je voudrais surtout insister sur la problématique législative de transposition que nous avons menée. La ministre, et c'est une procédure qui n'est pas forcément très usuelle, a souhaité mettre en place pour cette transposition par voie d'ordonnance, un comité de pilotage. Le gouvernement a tenu à être tout à fait transparent et a mis sur la table les textes, à la fois l'ordonnance mais aussi les décrets et réuni tous les acteurs qui pouvaient être concernés par cette problématique.

La médiation en France est une procédure qui n'est pas culturellement très ancrée, même si certaines mesures ont été prises dans le domaine bancaire. La médiation est une pratique plutôt liée à l'Europe du Nord. En France, cette culture est moins développée sans doute pour différentes raisons, mais aussi parce qu'existe au fond une certaine méfiance des consommateurs et des associations de consommateurs vis-à-vis de la médiation. Je l'ai constaté dans le groupe de travail que j'ai animé avec Emmanuel Constans : plusieurs associations de consommateurs préfèrent aller au contentieux, faire du droit, et elles ont du mal parfois à comprendre qu'il peut y avoir des éléments positifs dans la médiation. Un des objectifs que je m'étais donc fixé était d'essayer, au cours de la transposition, de créer les conditions d'un consensus

\* Le style oral de l'intervention a été conservé.

autour de cette problématique de la médiation et autour des dispositions qui seront prises pour la mettre en œuvre. Je pense que nous y sommes parvenus. Aujourd'hui, les associations de consommateurs sont totalement partie prenante d'abord des orientations fixées dans le texte mais aussi de la mise en œuvre et de l'application qui sera faite de ce texte. Du côté des entreprises, les organisations professionnelles à commencer par le Medef, ou sectorielles comme la FBF ou la FFSA, ont réussi à trouver des compromis ; enfin, les organisations syndicales également ont travaillé sur la question.

## LES SPÉCIFICITÉS DE LA MÉDIATION EN FRANCE

Ce consensus entre tous les acteurs est important si nous voulons avoir un système de médiation reconnu au niveau européen, car la transposition est faite finalement sous l'œil de Bruxelles, et son application sera également suivie de manière très précise par la Commission européenne qui in fine validera les médiateurs et en publiera la liste.

En France, le système de médiation repose en partie sur les entreprises et il n'a pas été facile de faire prendre en compte cette spécificité au niveau européen. Dans le texte de la directive, grâce à l'action du gouvernement français, les médiateurs d'entreprise ont été reconnus, mais ils apparaissent d'une certaine façon comme une exception. Cela signifie que nous devons tout faire pour que cette exception soit la plus crédible possible. D'où les dispositions prises dans l'ordonnance, notamment en créant la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation qui aura un rôle fondamental car elle sera le garant de l'indépendance des principes de nomination des médiateurs, en particulier les médiateurs d'entreprises. D'autres dispositions ajoutées suite à la discussion entre le gouvernement, la direction du Trésor et les organisations financières, vont aussi dans le sens de cette crédibilité : je pense notamment au rôle de l'ACPR, certes consultatif, mais qui reste important.

Un certain nombre de sujets devront encore être traités. Comme je l'ai déjà souligné, le système de médiation en France est un peu particulier et surtout extrêmement divers : il inclut les médiateurs d'entreprise, les médiateurs interprofessionnels dans les secteurs qui se sont organisés pour mettre en place des dispositifs communs et quelques médiateurs publics, de l'énergie par exemple ou celui auprès de l'AMF. La Commission européenne ne manquera sans doute pas de se poser la question de la coexistence de ces différents systèmes de médiation. Nous avons donc recherché une réponse qui

“La ministre [...] a souhaité mettre en place pour cette transposition par voie d'ordonnance, un comité de pilotage. Le gouvernement a [...] réuni tous les acteurs qui pouvaient être concernés par cette problématique.”

permette d'articuler au mieux les missions des uns et des autres et abouti à cette idée qu'une convention pourrait les lier pour clarifier le mode de fonctionnement et l'organisation de chaque entité. C'est l'objectif de cette disposition, qui doit être vue comme un élément positif et ne doit pas être interprétée dans le secteur financier et bancaire comme la volonté de mettre le médiateur bancaire sous la tutelle de la médiatrice de l'AMF. Ce travail sera fait dans la concertation et la discussion et ne me semble pas insurmontable, d'autant que vous travaillez déjà avec le médiateur de l'AMF.

Autre point de préoccupation, nous avons souhaité que le système de médiation soit le plus clair possible. Il nous semble à cet égard que la multiplication des médiateurs n'est pas toujours un gage de lisibilité. L'ordonnance donne une incitation, mais non une obligation en la matière, et mon point de vue personnel est que tout ce qui va vers la mutualisation est plutôt positif. Certes, je comprends que certaines caisses régionales d'établissements bancaires mutualistes revendiquent leur autonomie et un système de médiation qui leur soit propre, mais il faut aussi comprendre la nécessité vis-à-vis des consommateurs d'avoir de la lisibilité pour qu'ils sachent facilement, et c'est bien l'esprit de la directive, à qui s'adresser. À cet égard, un des éléments très importants va être la manière dont vous communiquerez sur le site Internet qui vous sera dédié. Il est essentiel de faciliter l'accès à la médiation aux consommateurs.

## UNE DYNAMIQUE POSITIVE

Reste au final une très bonne nouvelle : la médiation est déjà largement reconnue en France et va encore se développer. Tous les secteurs professionnels vont être concernés. Des secteurs comme la grande distribution qui n'avait aucun dispositif jusqu'à présent, sont d'ores et déjà en train de s'organiser. Le texte crée une dynamique très positive, pour le consommateur, peut être aussi pour les fonds publics en évitant des contentieux, mais aussi pour les entreprises car la médiation inclut une dimension de relation avec le consommateur.

Il faut vivre et comprendre ce texte comme une opportunité de progresser sur le chemin de la médiation. ■