RAPPORT DU MÉDIATEUR 2010

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

AMF



SOMMAIRE

ÉDITORIAL DU MÉDIATEUR **1**

LE RAPPORT DU MÉDIATEUR

A Le Service de la médiation **2**
1 Les finalités définies par la loi 2
2 L'organisation et les missions 3
3 L'origine et les modalités pratiques des saisines 3

B Les chiffres de l'année **4**
1 Les demandes 4
2 Le traitement des dossiers 5

C Les thèmes généraux des dossiers du médiateur **7**
1 Tableau de synthèse de la permanence téléphonique 7
2 Les thèmes des dossiers 7

D Exemples de thèmes de consultation **9**
1 Les opérations financières 9
2 Les anomalies de marché 10
3 Les dénonciations de pratiques irrégulières 10
4 Les questions liées à l'affaire Madoff 11
5 Le questionnaire anti-blanchiment 11
6 L'animation du marché des warrants et certificats et les *Exchange Traded Funds* (ETF) 11
7 Les incidents de cotation 12
8 Les sociétés *holdings* « ISF » 12

E Exemples de thèmes de médiation **12**
1 La commercialisation des produits financiers 12
2 L'obligation de meilleure exécution 13
3 La gestion sous mandat 14

F L'actualité de la médiation **14**
1 Au niveau européen 14
2 Au niveau national 15

ANNEXES **18**

ÉDITORIAL



L'année 2010 a confirmé l'inquiétude des investisseurs et la persistance de la perte de confiance envers leurs intermédiaires financiers. La crise économique a également rendu plus difficile le dialogue et a souvent crispé les demandes des clients comme les réponses des professionnels.

Les demandes d'information et les consultations ont traduit la méfiance des épargnants et leur souhait d'être éclairés sur les promesses de certains produits ou la régularité de certaines offres, comme les publicités agressives pour des opérations sur le Forex avec l'assurance de gains faciles qui ont provoqué de nombreuses requêtes et conduit l'AMF à diffuser de nouveau une mise en garde sur les dangers de certains sites spécialisés sur ce marché.

Pour les demandes de médiation, les griefs récurrents liés au défaut d'information et de conseil, quels que soient la nature des produits et le cadre juridique de la souscription, montrent que, malgré une réglementation plus exigeante issue, notamment, de la directive Marchés d'instruments financiers et les efforts des professionnels pour mieux former leurs conseillers, des progrès restent à faire pour assurer une commercialisation pleinement satisfaisante. Il est, par exemple, inquiétant de constater que la commercialisation de fonds à formule effectuée en 2010 par une banque de réseau a donné lieu à des réclamations de souscripteurs se plaignant de n'avoir pas été correctement informés de la nature du produit et de ne l'avoir découverte qu'à la lecture du prospectus adressé ultérieurement à la souscription. De même, l'année 2010 a vu l'accroissement du nombre de dossiers présentés par les héritiers de personnes âgées qui, au vu du caractère risqué et non adapté des investissements souscrits par leurs parents, souvent en fin de vie et dans une période de faiblesse, réclament un dédommagement.

Les pistes d'amélioration sont déjà largement explorées tant par les professionnels que par les régulateurs mais les efforts doivent s'intensifier et, à cet égard, on ne peut que soutenir les initiatives européennes comme les travaux relatifs à l'élaboration d'un document simple et concis à destination des investisseurs, tant pour les OPCVM (DICI) que pour les produits d'investissement de détail adossés à des instruments financiers (PRIPs).

L'AMF accompagne ces évolutions – le DICI est maintenant un peu plus qu'un projet – et fait du développement de la médiation, au service des professionnels comme des investisseurs, l'un des axes de son action dans la continuité de son plan stratégique et de l'impulsion européenne en la matière. Le groupe de travail, mis en place pour réfléchir à une meilleure prise en compte de l'indemnisation des épargnants en cas de manquements boursiers, préconise dans son rapport de privilégier le règlement amiable des litiges et, en ce qui concerne la médiation de l'AMF, reprend les propositions du médiateur s'articulant selon quatre pistes : améliorer sa visibilité, accélérer sa saisine, systématiser sa pratique de médiation en cas de grand nombre de litiges similaires et accroître la coopération avec les tribunaux en permettant au juge de faire appel au médiateur de l'AMF dans le cadre d'une médiation judiciaire.

Madeleine Guidoni,
Médiateur de l'Autorité des marchés financiers

LE RAPPORT DU MÉDIATEUR

A | LE SERVICE DE LA MÉDIATION

1 | LES FINALITÉS DÉFINIES PAR LA LOI

En application de l'article L. 621-19 du code monétaire et financier, « l'Autorité est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose, lorsque les conditions sont réunies, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation.

La saisine de l'Autorité des marchés financiers, dans le cadre du règlement extrajudiciaire des différends, suspend la prescription de l'action civile et administrative. Celle-ci court à nouveau lorsque l'Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée. L'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers.

Elle peut formuler des propositions de modifications des lois et règlements concernant l'information des porteurs d'instruments financiers et du public, les marchés d'instruments financiers et le statut des prestataires de services d'investissement ».

L'action du médiateur s'inscrit dans le contexte européen né, notamment, de la recommandation de la Commission n° 98/257/CE du 30 mars 1998 relative aux principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation. Ces principes sont l'indépendance, la confidentialité, la transparence, le respect du contradictoire, l'efficacité (obtenue par le libre accès à la procédure, la gratuité, la brièveté des délais de traitement), la légalité et la liberté, la médiation étant un processus volontaire que les deux parties peuvent quitter à tout moment.

Ils sont repris dans la charte de la médiation de l'AMF qui a été actualisée en 2010.

Un réseau européen de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation a été créé par une résolution du Conseil européen le 25 mai 2000 prévoyant la notification auprès de la Commission européenne des instances nationales de médiation-conciliation qui répondent aux principes énoncés par les recommandations de 1998 et 2001 (relative aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges non couverts par la résolution de 1998). Cette notification permet de devenir membre à part entière du Réseau unique des centres européens des consommateurs (CEC).

Parallèlement à ce premier réseau, la Commission européenne a créé, en février 2001, le réseau *Financial Dispute Resolution Network* (FIN-NET), dans le cadre du plan d'action pour les services financiers.

« Notifié » à la Commission, le médiateur de l'AMF participe aux travaux de FIN-NET dont il est membre du Comité de pilotage.

Par son action, le Service de la médiation contribue à la vigilance de l'AMF sur les marchés et à la qualité de la protection de l'épargne publique. Il participe à l'information des investisseurs et à l'action pédagogique de l'AMF, notamment en présentant ses missions auprès du public et des professionnels concernés et en contribuant à l'amélioration des pratiques et de la réglementation.

2 | L'ORGANISATION ET LES MISSIONS

À la suite de son plan stratégique, l'AMF a créé en 2010 une nouvelle direction, la Direction des relations avec les épargnants et y a intégré le Service de la médiation.

L'effectif de l'équipe est de cinq juristes autour du médiateur et de deux assistantes.

Le Service de la médiation a deux missions principales – la consultation et la médiation :

- par les consultations, le service répond aux questions techniques, relatives à l'ensemble des domaines d'intervention de l'AMF, émanant des épargnants non professionnels. Il traite également les transmissions d'informations et les dénonciations qui lui parviennent en établissant et diffusant des alertes au public sur les commercialisations irrégulières. Ces alertes sont en général accompagnées de transmission des faits, constitutifs d'exercice illégal de service d'investissement ou de démarchage illicite, à l'autorité judiciaire ;
- les demandes de médiation lui sont présentées en cas de différend entre un client et un prestataire de services d'investissement ou une société cotée lorsqu'une solution amiable du litige est recherchée.

En outre, une permanence téléphonique est mise à la disposition du public sur un numéro dédié, deux fois par semaine, les mardis et jeudis après-midi et permet de répondre aux demandes les plus urgentes ou aux interrogations sur le suivi des dossiers en cours. Elle sert également à réorienter, en tant que de besoin, les appelants vers les autres autorités compétentes. Certaines questions n'entrent pas, en effet, dans le champ de compétence de l'Autorité et échappent également, de ce fait, au domaine d'intervention du médiateur. Il en est ainsi des interrogations portant sur des contrats d'assurance-vie et du domaine purement bancaire, notamment ce qui relève du fonctionnement d'un compte de dépôt, des livrets d'épargne ou des dépôts à terme, ainsi que de l'octroi de crédit. Les questions d'application et d'interprétation de la législation fiscale ne ressortent pas davantage du champ d'intervention de l'AMF.

3 | L'ORIGINE ET LES MODALITÉS PRATIQUES DES SAISINES

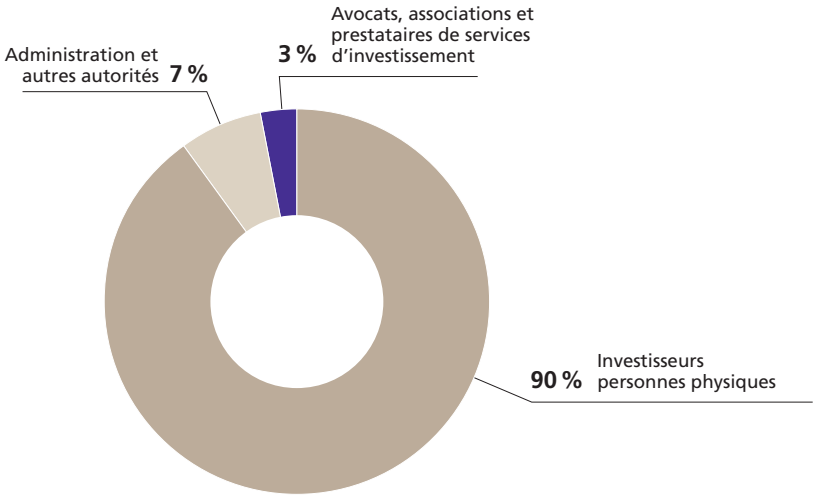
Les saisines émanent principalement de la France métropolitaine et d'Outre-Mer et se font par courrier postal ou au moyen des trois formulaires électroniques (demande de consultation, de médiation et de transmission d'informations) directement accessibles sur le site internet de l'AMF (www.amf-france.org) dans la rubrique « médiateur ».

Sur les 1 397 saisines reçues en 2010, 686 (soit 49 %) ont été faites *via* les formulaires électroniques, ce qui marque une augmentation de ce mode de saisine (35 % en 2009).

Les requêtes restent majoritairement le fait d'investisseurs non professionnels, personnes physiques, agissant seuls.

Les demandes émanant d'autres autorités ou d'administrations ont augmenté, passant de 5 à 7 %, les autres sources restant constantes. La création du pôle commun avec l'Autorité de contrôle prudentiel a, en effet, entraîné de la part de cette Autorité, à compter du second semestre 2010, l'envoi de demandes relatives aux produits financiers échappant au domaine de l'assurance. En revanche, les dossiers présentés par des avocats ou des associations de consommateurs sont restés au même niveau que l'an passé.

Origine des réclamations reçues en 2010



Source : AMF

B | LES CHIFFRES DE L'ANNÉE

1 | LES DEMANDES

1 397 demandes ont été reçues en 2010, dont 1 001 consultations et 396 demandes de médiation.

Au 31 décembre 2010, le flux annuel des saisines apparaît en baisse par rapport à l'année précédente puisqu'en 2009, 2 029 réclamations avaient été reçues dont 1 294 demandes de consultation et 735 demandes de médiation.

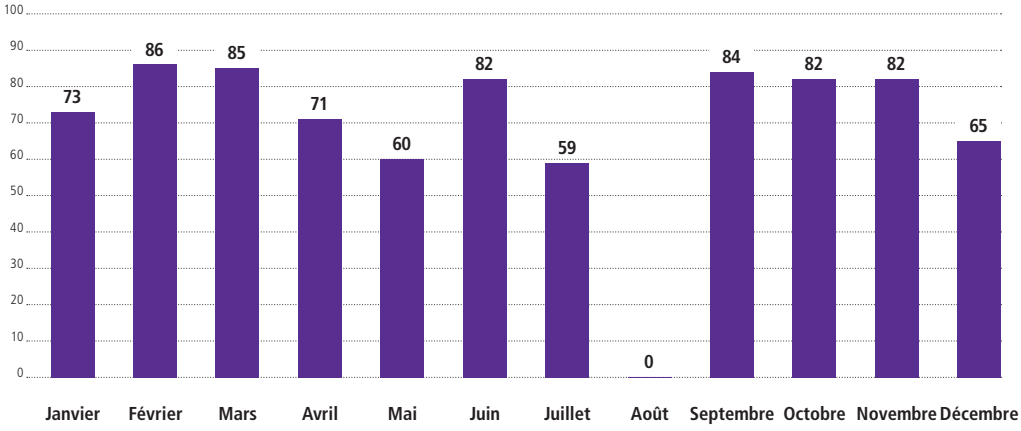
La répartition des dossiers entre consultations et médiations a légèrement évolué par rapport à 2009, les consultations représentant 72 % de l'ensemble et les demandes de médiation 28 % (64 % et 36 % en 2009).

Ces chiffres sont à examiner au regard des conséquences de la création de la Direction des relations avec les épargnants (DREP) dont le service AMF Épargne Info Service répond également aux demandes de particuliers. Il faudrait également évaluer l'impact de la création du pôle commun avec l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) qui a pu traiter en premier niveau des requêtes auparavant adressées directement à l'AMF et centralisées au Service de la médiation comme émanant d'investisseurs non professionnels.

De même, devra être mesurée la part des demandes relatives aux produits d'épargne traitées et résolues à la satisfaction des clients par les médiateurs des établissements de crédit qui ont vu en 2008 leur compétence étendue à ce domaine.

Au cours des permanences téléphoniques bihebdomadaires (sauf au mois d'août en raison des vacances d'été), 829 correspondants ont été accueillis (1 165 appels en 2009).

Demandes traitées par téléphone du 1er janvier au 31 décembre 2010



Source : AMF

2 | LE TRAITEMENT DES DOSSIERS

En 2010, 1 561 dossiers ont été traités dont 1 041 consultations et 520 médiations.

a | Le traitement des consultations

Situation au 31 décembre 2010	
Nombre de consultations traitées	1 041
Dont consultations reçues depuis 1 mois au plus	86 %
Dont consultations reçues depuis plus d'1 mois	14 %

Source : AMF

Du 1er janvier au 31 décembre 2010, 1 041 consultations ont été traitées (1 291 en 2009) dont 86 % clôturées dans le mois de leur réception.

b | Le traitement des demandes de médiation

Situation au 31 décembre 2010	
Nombre de médiations clôturées	520
Dont demandes reçues depuis 6 mois au plus	74 %
Dont demandes reçues depuis plus de 6 mois	26 %

Source : AMF

En ce qui concerne les médiations, 520 dossiers ont été traités du 1er janvier au 31 décembre 2010 (887 en 2009) dont 74 % clôturés dans les six mois de leur ouverture.

Ce délai est décompté à partir de la première lettre reçue par le médiateur, courrier qui n'est jamais suffisant pour ouvrir la procédure de médiation proprement dite. Des documents et précisions complémentaires sont systématiquement demandés aux plaignants lors de l'envoi de l'accusé de réception, auquel est jointe la charte de la médiation indiquant les conditions d'examen de leur dossier.

Pour le solde non clôturé dans les six mois, il s'agit de dossiers plus complexes ou mettant en jeu plusieurs intervenants, comme un prestataire de services d'investissement teneur de compte et une société de gestion, ou une société cotée et un intermédiaire financier.

Il arrive aussi que les réponses ou les documents demandés soient, pour des raisons multiples, comme l'ancienneté des faits ou le changement de prestataire, difficiles à recueillir.

Parmi les 520 dossiers de médiation clôturés en 2010, 40 % de ceux qui ont pu donner lieu à examen du bien fondé de la demande ont abouti à un accord.

La résolution amiable prend la forme d'une régularisation (comme l'annulation d'une opération contestée ou le transfert d'un compte), d'une indemnisation totale ou partielle de la perte subie ou du versement d'une somme forfaitaire au bénéfice du client. Il s'agit dans tous les cas d'un « geste commercial » de la part des entreprises mises en cause, n'impliquant pas la reconnaissance d'une quelconque responsabilité.

En dehors de la formalisation d'un accord, le seul engagement d'une procédure sous l'égide du médiateur contribue à l'amélioration des relations entre le plaignant et le mis en cause et permet souvent la reprise de relations. Il en est ainsi, par exemple, lorsque le professionnel est invité à répondre à une demande d'explication ou à préciser sa position.

Comme en 2009, aucun dossier de médiation n'a été clos en raison de l'absence de réponse du mis en cause à la demande du médiateur, ce qui démontre une acceptation unanime par les professionnels de ce mode alternatif de résolution des litiges et une appréciation positive de ses effets.

La crise financière a toutefois continué à faire sentir ses effets et les parties ont confirmé la tendance déjà relevée en 2009 consistant à durcir leurs demandes comme leurs propositions de dédommagement, dans des litiges souvent plus complexes et persistants.

C | LES THÈMES GÉNÉRAUX DES DOSSIERS DU MÉDIATEUR

1 | TABLEAU DE SYNTHÈSE DE LA PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE

THÈMES	Missions AMF et services de la médiation	OPCVM et gestion sous mandat	Émetteurs et opérations financières	Instruments financiers	Fonctionnement des marchés	Réception transmission d'ordres	Tenue de compte conservation	Démarchage et CIF
QUESTIONS	> Enquête > Sanction (pas de pouvoir d'indemnisation, montant de l'amende versée au Trésor public ou au fonds de garantie…) > Déroulement de la procédure de médiation > Pouvoir du médiateur	> Défaut d'information et de conseil lors de la commercialisation du produit ou du service > Agrément produits et société de gestion > Mise en cause de la gestion d'un OPC ou non-respect de l'objectif du mandat > Modification en cours de vie d'un OPC (agrément ou non) > Modalités de souscription et rachat (FCP, SICAV) > Cas de déblocage anticipé des avoirs détenus dans un PEE > Fonctionnement du mandat (obligation de moyen, résultat, résiliation…)	> Modalités et conditions d'une opération financière (OPA, OPE, OPR, RO, augmentation de capital, regroupement, *split*…) > Déroulement d'une opération financière (visa, calendrier, règlement, livraison…) > Participation aux AG (envoi des documents, *quorums*…) > Franchissements de seuils > Procédures collectives > Définition de l'investisseur qualifié > Notion d'action de concert > Information réglementée	> Caractéristiques et fonctionnement des warrants et certificats > Fonctionnement des *trackers* > Caractéristiques des CFD > Nature des DPS et BSA > Distinction titres au porteur/ au nominatif > Dividendes (délai de mise en paiement, dividende optionnel…)	> Réservation > Suspension de cotation > Modalités d'annulation d'une transaction par Euronext > Éligibilité au SRD > Dysfonctionnement entreprise de marché > Abus de marché > Fonctionnement et réglementation applicable au Marché libre, Alternext, MTF > Interdiction VAD sur valeurs financières	> Caractéristiques des ordres > Réglementation relative au SRD (couverture, prorogation…) > Durée de conservation des enregistrements téléphoniques > Questionnaire MIF > Notion de *best execution*	> Prélèvements des droits de garde > Transfert/ clôture de compte > Mauvais traitement des OST > Fonds de garantie des dépôts	> Dénonciation de pratiques irrégulières > Vérification habilitation > Interrogations sur les alertes publiées par l'AMF > Conditions relatives au statut de CIF ou démarcheur

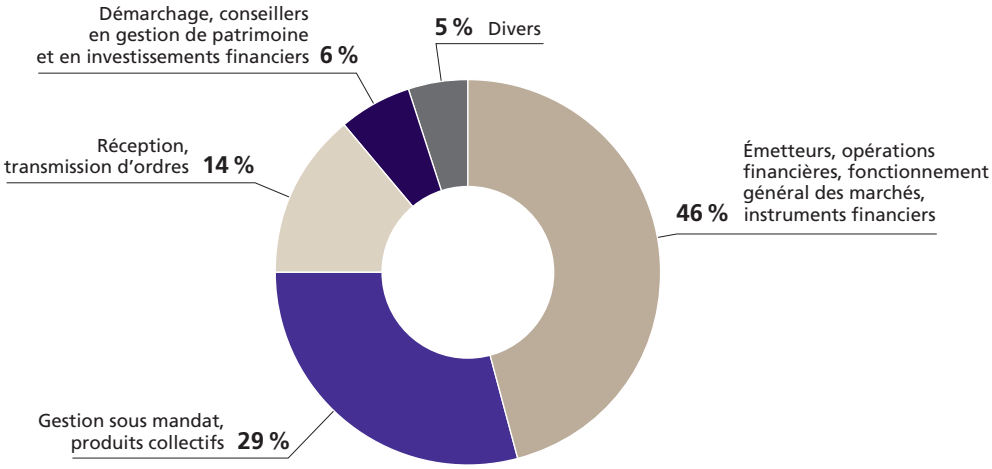
2 | LES THÈMES DES DOSSIERS

Les dossiers reçus sont enregistrés dans la base informatique de données spécifique du Service de la médiation et répartis en dix thèmes généraux :

- produits collectifs ;
- gestion sous mandat ;
- transmission/exécution des ordres ;
- tenue de compte conservation ;
- émetteurs et opérations financières ;
- fonctionnement général des marchés ;
- instruments financiers (autres que produits collectifs) ;
- démarchage, conseil en gestion de patrimoine et en investissements financiers ;
- rôle de l'AMF ;
- divers.

a | Répartition de l'ensemble des saisines (médiations et consultations) par thème

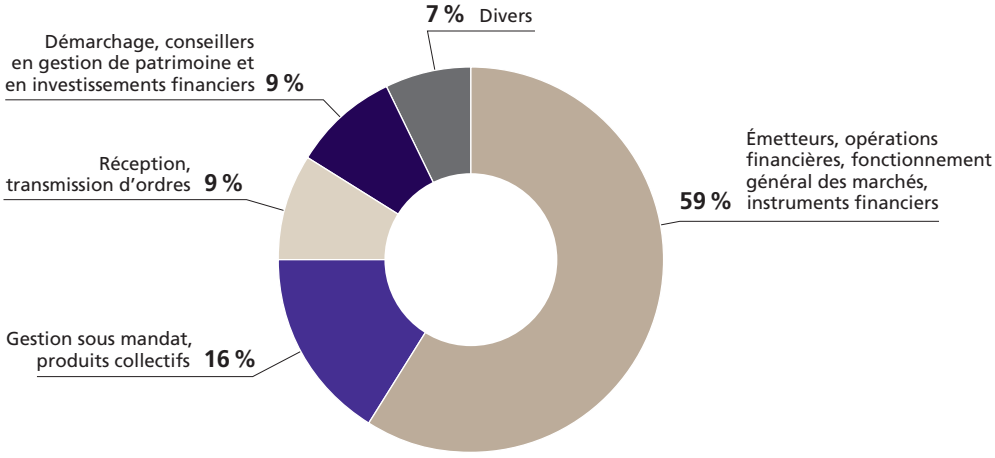
Du 1er janvier au 31 décembre 2010



Source : AMF

b | Répartition des consultations par thème

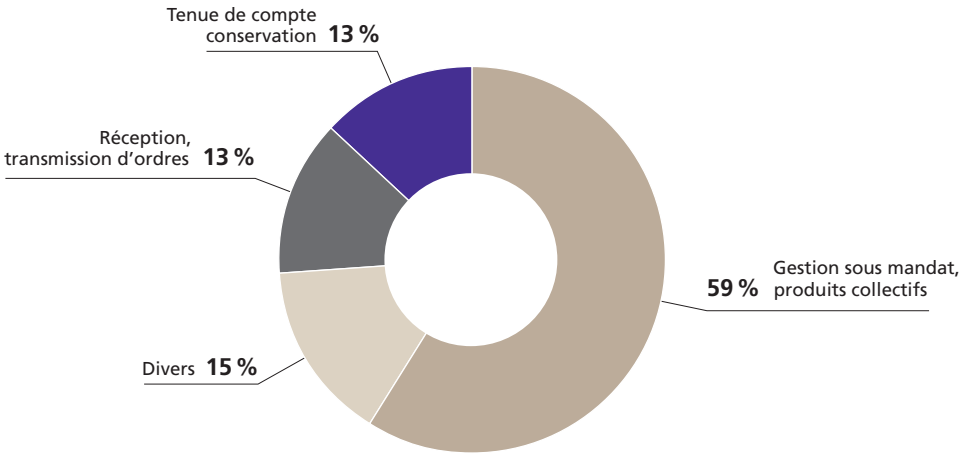
Du 1er janvier au 31 décembre 2010



Source : AMF

c | Répartition des médiations par thème

Du 1er janvier au 31 décembre 2010



Source : AMF

D | EXEMPLES DE THÈMES DE CONSULTATION

1 | LES OPÉRATIONS FINANCIÈRES

Les opérations financières donnent systématiquement lieu à de nombreuses demandes d'explications tant sur le calendrier et la réglementation applicable que sur le rôle de l'AMF.

Ainsi, les retraits obligatoires suscitent de nombreuses interrogations quant à la légitimité de cette procédure qualifiée souvent « d'expropriation privée » et à la responsabilité de l'AMF.

S'agissant de la portée du visa, le Service de la médiation rappelle que celui-ci est attribué après vérification par l'AMF du caractère complet et compréhensible du document et de la cohérence des informations contenues et qu'il n'implique ni approbation de l'opportunité de l'opération, ni authentification des éléments comptables et financiers présentés dans la note d'opération.

S'agissant du prix fixé dans le cadre du retrait obligatoire, également souvent objet de critiques comme lésant les actionnaires minoritaires, il est indiqué aux investisseurs qu'un expert indépendant systématiquement désigné par la société concernée est chargé d'établir un rapport sur les conditions financières de l'offre ou de l'opération, ce rapport étant contenu dans la note d'opération disponible sur le site internet de l'AMF et de la société.

Par ailleurs, le Service de la médiation reçoit régulièrement des interrogations relatives aux opérations de regroupement d'actions initiées par les sociétés, ces questions se complétant souvent d'interrogations sur leurs modalités pratiques. Ainsi, une question particulière a été soulevée par des investisseurs qui opéraient en service de règlement différé (SRD) sur une action faisant l'objet d'un regroupement en cours de mois boursier. Il leur a été indiqué que le regroupement aurait lieu après la livraison des titres regroupés, le dernier jour de bourse du mois.

2 | LES ANOMALIES DE MARCHÉ

Nombreux sont les épargnants qui transmettent au Service de la médiation des réclamations et demandes d'enquête sur ce qu'ils considèrent comme des anomalies de marché, parfois qualifiées par eux de manipulation de cours ou manquement d'initiés.

Dans ce cadre, les courriers reçus, comportant des éléments nécessitant des investigations supplémentaires, sont adressés aux services spécialisés de l'AMF. En 2010, plus de 100 dénonciations ont été ainsi transmises à la Direction des enquêtes et de la surveillance des marchés.

De nombreuses dénonciations d'opérations et des demandes d'enquête sur des évolutions de cours anormales concernent des valeurs négociées sur le Marché libre, les caractéristiques de ce marché étant mal connues du grand public auquel il faut expliquer que, dans la mesure où il ne constitue pas un marché réglementé, au sens de l'article L. 421-1 du code monétaire et financier, il ne se trouve pas soumis aux dispositions du livre VI du règlement général de l'AMF relatives aux abus de marché.

3 | LES DÉNONCIATIONS DE PRATIQUES IRRÉGULIÈRES

Les investisseurs signalent au régulateur des pratiques suspectes de démarchage ou d'offre de services d'investissement irrégulières, souvent par internet, soit qu'ils en aient été directement victimes, soit qu'ils sollicitent des renseignements supplémentaires avant d'y donner suite ou souhaitent simplement faire part de leurs soupçons afin d'apporter leur contribution à la protection de l'épargne.

Si les faits sont d'une certaine ampleur et ont donné lieu, par exemple, à des alertes de nos homologues européens pour des agissements sur leur territoire, des mises en garde sont publiées sur le site internet de l'AMF et relayées dans la presse. Trois communiqués ont ainsi été publiés en 2010, concernant les sociétés Genius Funds, Global International Trading et Traders International Return Network.

S'il s'agit d'éléments susceptibles de qualification pénale, le dossier est transmis à l'autorité judiciaire et un suivi de cette transmission est mis en place.

De plus en plus d'investisseurs sont tentés d'investir sur le Forex, en raison, notamment, de publicités très offensives de la part des acteurs de ce marché. Le Service de la médiation leur recommande systématiquement de vérifier, avant toute prise de contact, que la société est bien agréée par l'Autorité de contrôle prudentiel pour fournir les services d'investissement qu'elle propose.

Les premières alertes sur le Forex ont été publiées par l'AMF en 2004 et d'autres l'ont été en 2008 et 2009 mais l'année 2010 ayant été marquée par une recrudescence de signalements de pratiques suspectes sur ce marché, un nouveau communiqué pour appeler le public à la plus grande prudence sur les opérations sur le Forex *via* des *Contract For Difference* a été diffusé.

Lorsque les vérifications effectuées confirment des comportements irréguliers, le Service de la médiation invite les investisseurs, lors des permanences téléphoniques et des demandes de consultation, à ne pas donner suite à ces propositions d'investissement.

Il a ainsi été saisi de plusieurs demandes d'investisseurs non professionnels s'interrogeant sur les propositions d'investissement faites par une société allemande. Il leur a été indiqué que l'AMF n'avait pas délivré d'autorisation de commercialisation en France pour les produits concernés et que cette société n'était, en France, ni autorisée à faire du démarchage ni agréée pour exercer l'activité de prestataire de services d'investissement.

En outre, leur attention a été attirée sur le fait que la proposition d'investissement qui leur était faite semblait être réservée, en dehors de l'Allemagne, à des investisseurs qualifiés et qu'aucune autorisation d'offre au public n'avait été donnée dans d'autres pays, comme l'indiquait un avertissement figurant sur le site internet de la société.

Le Service est également régulièrement sollicité par des professionnels, en général des conseillers en investissements financiers, dénonçant des pratiques émanant de personnes physiques ou de sociétés offrant des services d'investissement sans remplir les conditions légales et réglementaires de cette activité.

4 | LES QUESTIONS LIÉES À L'AFFAIRE MADOFF

Des investisseurs ont continué à adresser au Service de la médiation des demandes de consultation concernant les suites liées à l'affaire Madoff.

Il s'agit essentiellement de demandes d'investisseurs résidant en France, porteurs de parts d'une SICAV de droit luxembourgeois, qui souhaitaient obtenir des informations sur le déroulement de la procédure de liquidation judiciaire se déroulant sous l'égide d'une autorité étrangère et qui ont été invités à contacter directement les liquidateurs de la SICAV.

5 | LE QUESTIONNAIRE ANTI-BLANCHIMENT

À côté des interrogations qui ont continué à lui être transmises au sujet du questionnaire de connaissance du client, élaboré en application de la directive Marchés d'instruments financiers, le Service de la médiation a reçu en 2010 des consultations sur le questionnaire destiné à contribuer à la lutte anti-blanchiment, mal compris par les clients des établissements bancaires et, notamment, les clients de longue date.

Le Service de la médiation leur a exposé la législation et la réglementation en vigueur renforçant les obligations des prestataires de services d'investissement en la matière et figurant, notamment, à l'article R. 561-12 du code monétaire et financier, complété par l'arrêté du ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi du 2 septembre 2009.

Les épargnants ayant sollicité l'AMF afin d'obtenir des précisions sur les informations exigées par leurs intermédiaires financiers ont été informés par le Service de la médiation que ces demandes pouvaient porter sur l'activité professionnelle exercée, les revenus ainsi que tout élément permettant d'apprécier le patrimoine, sans que cette liste soit exhaustive.

Il leur a été signalé qu'aux termes de l'article L. 561-8 du code monétaire et financier, si l'intermédiaire financier n'obtient pas ces informations, il « n'exécute aucune opération, quelles qu'en soient les modalités, et n'établit ni ne poursuit aucune relation d'affaires ».

6 | L'ANIMATION DU MARCHÉ DES WARRANTS ET CERTIFICATS ET LES *EXCHANGE-TRADED FUNDS* (ETF)

Comme les années précédentes, de nombreux épargnants se sont interrogés sur l'animation du marché des warrants et certificats ainsi que sur les *trackers*.

Dans ses réponses, le Service de la médiation est souvent amené à rappeler le fonctionnement de ces produits (barrières désactivantes, valorisation…) et les modalités du contrat d'apporteur de liquidité conclu entre Euronext Paris et les membres de marché.

En ce qui concerne les *trackers*, les investisseurs se sont également interrogés sur l'animation du marché des ETF et il leur a été recommandé de bien lire le prospectus et de ne pas hésiter à interroger directement les teneurs de marché.

Parfois, les investisseurs s'interrogent sur la performance d'un ETF, notamment sur l'effet de levier sur une période donnée ainsi que sur l'incidence du détachement de dividendes des actions composant l'indice sur sa performance.

7 | LES INCIDENTS DE COTATION

En application de l'article 4404/2 du livre I des règles de marché, l'entreprise de marché peut, de sa seule initiative ou sur demande motivée de l'émetteur concerné, suspendre la négociation d'un titre pour empêcher ou arrêter un fonctionnement erratique du marché. Par ailleurs, elle peut suspendre la négociation à la demande d'une autorité compétente. La suspension de cotation fait l'objet d'un avis d'Euronext Paris qui indique son origine, ses raisons, sa date d'effet et les conditions de reprise de la cotation. À défaut, l'avis indique que la cotation est suspendue jusqu'à nouvel avis. Il n'existe pas de délai maximum de suspension de cotation.

Il s'agit de questions récurrentes pour les épargnants qui ont été encore nombreux, en 2010, à se plaindre de n'avoir aucune information à la suite d'une interruption ou d'une suspension de cotation, en particulier lorsque cette situation dure depuis des mois, voire des années. Il en est ainsi de la suspension dans l'attente d'un communiqué de la société en cause ou de la révélation tardive d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire.

Les difficultés sont accrues lorsque les actions sont radiées de l'Eurolist d'Euronext Paris sans que la société en question soit radiée du registre du commerce et des sociétés, situation qui rend impossible la suppression des lignes de titres des comptes des clients et impose à ces derniers le paiement de droits de garde au bénéfice des teneurs de compte.

8 | LES SOCIÉTÉS *HOLDINGS* « ISF »

Des investisseurs ayant effectué des placements ouvrant droit à des réductions de l'impôt de solidarité sur la fortune se sont interrogés sur la réduction de cet avantage fiscal.

Dans le cadre du projet de loi de finances pour 2011, l'Autorité des marchés financiers avait, en effet, publié le 26 octobre 2010 un communiqué de presse afin d'attirer l'attention des investisseurs sur la date d'entrée en vigueur de la réduction de certains avantages fiscaux prévue par le projet du Gouvernement.

Après avoir invité les investisseurs à en prendre connaissance, il leur a été rappelé, en outre, que l'agrément du produit délivré par l'AMF ne signifiait pas, pour les souscripteurs, le bénéfice automatique des différents dispositifs fiscaux présentés par la société de gestion, celui-ci dépendant, notamment, du respect par le produit de certaines règles d'investissement, de la durée de conservation des parts et de la situation fiscale du souscripteur.

E | EXEMPLES DE THÈMES DE MÉDIATION

1 | LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS FINANCIERS

La commercialisation de produits financiers aux investisseurs non professionnels a encore été en 2010 le thème majeur des dossiers de médiation. Les souscripteurs se plaignent d'avoir été fortement incités à investir sans avoir reçu une information claire et complète ni avoir été alertés sur les risques encourus. Ils exposent souvent n'avoir pas eu communication préalable du prospectus simplifié et avoir suivi les préconisations de leur conseiller.

Ce type de réclamation concerne l'ensemble des produits financiers, les épargnants non professionnels n'ayant souvent aucune connaissance en matière boursière. C'est ainsi que des demandes de médiation portent régulièrement sur les pertes constatées sur des PEA non gérés dont les titulaires pensaient qu'ils le seraient, à la suite du discours commercial tenu au moment de l'ouverture du plan.

De même, la dévalorisation d'actions, acquises au moment de leur mise sur le marché, en l'absence même de tout dysfonctionnement quant aux obligations d'information et de conseil des prestataires de services d'investissement, suscite de nombreuses demandes d'indemnisation.

S'agissant des fonds à formule, l'instruction des dossiers démontre également chez les investisseurs une ignorance totale de leur spécificité. Ils découvrent souvent à l'échéance que ce type de fonds leur a offert uniquement une garantie du capital, hors commission de souscription, et que l'obtention d'une rémunération additionnelle dépendait du fonctionnement d'une formule reprenant l'évolution d'un ou plusieurs indices ou d'un panier d'actions. Souvent, l'annonce par le conseiller du caractère garanti de l'investissement, ajoutée à une dénomination souvent attractive et à une documentation publicitaire très offensive, leur a laissé croire à un fort rendement assuré à la seule condition de respecter la durée de placement conseillée.

Le Service de la médiation a continué en 2010 à être très occupé par le traitement des dossiers relatifs à un fonds à formule souscrit en 2001 et 2002. Ainsi, à la fin de l'année 2010, 423 dossiers pouvaient être comptabilisés à ce titre dont 341 dossiers clôturés. 223 dossiers ont donné lieu à une proposition de dédommagement de la part de l'établissement et 70 clients seulement ont refusé cette offre, la jugeant insuffisante et préférant saisir les tribunaux. Le taux des médiations réussies s'établit à 45 %.

L'analyse des dossiers a révélé un montant moyen investi dans ce fonds de 23 000 euros, provenant de placements sécurisés (livret A, PEL, LEL, LEP…), d'héritages ou d'indemnités de licenciement, investissements effectués dans le but de se constituer un complément de ressources en vue de la retraite, de financer les études de ses enfants ou de réaliser une acquisition immobilière à moyen terme.

L'indemnisation s'est faite généralement au regard de la performance qui aurait été obtenue par le biais d'une épargne sécurisée, type livret A.

Comme les années précédentes, le Service de la médiation a également reçu de nombreuses réclamations d'épargnants ayant investi dans des fonds communs de placement dans l'innovation (FCPI). Les investisseurs, qui ont perdu dans certains cas près de 90 % de leur investissement initial, mettent en cause la mauvaise gestion du FCPI ainsi que le manque d'information de la part de l'établissement lors de la souscription, notamment sur les risques, leur attention ayant seulement été attirée sur leurs performances et leurs avantages fiscaux.

Les litiges liés aux *contacts for difference* (CFD) commencent à être présents dans les requêtes. Ainsi, le Service de la médiation a été saisi par un résident français d'un différend l'opposant à une société britannique ayant une succursale en France, au sujet de la clôture des positions qu'il avait prises sur des CFD. Estimant avoir subi un préjudice du fait de cet établissement qui lui avait laissé moins de quinze minutes pour reconstituer sa couverture, il souhaitait obtenir un dédommagement. Interrogée sur ce dossier, la société a indiqué qu'elle ne pouvait pas entreprendre de médiation sous l'égide du médiateur de l'AMF dans la mesure où les réclamations des clients de sa succursale française étaient traitées par le médiateur financier anglais « conformément aux règles édictées par la *Financial Services Authority* », cette précision figurant dans les conventions. Ce choix n'est pas sans portée dans la mesure où cette société est l'une des plus actives sur ce marché et où les CFD connaissent beaucoup de succès auprès des investisseurs non professionnels et ont déjà fait l'objet de mises en garde de l'Autorité.

2 | L'OBLIGATION DE MEILLEURE EXÉCUTION

Pour la première fois en 2010 sont parvenus au Service de la médiation des dossiers relatifs à l'obligation de *best execution* pesant sur les prestataires de services d'investissement et leur imposant d'exécuter les ordres aux conditions les plus favorables pour le client.

Figurant aux articles L. 533-18 à L. 533-20 du code monétaire et financier et 314-69 à 314-75-1 du règlement général de l'AMF, l'obligation d'agir au mieux des intérêts du client reprend des dispositions antérieures (ancien article L. 533-4, 2° du code monétaire et financier), mais s'applique désormais dans un périmètre élargi en raison de l'existence de plusieurs lieux possibles d'exécution des ordres.

Dans l'un des dossiers traités, un investisseur avait passé deux ordres d'achat à cours limité, concernant deux obligations étrangères, qui n'avaient pas été exécutés. À la réclamation qu'il avait portée auprès de son intermédiaire financier, il lui avait été répondu que ses ordres avaient été passés sur un marché étranger et que, en raison de l'absence de liquidité sur ce marché, ses ordres n'avaient pu être exécutés.

L'ordre renouvelé par le client, quelques mois plus tard, en précisant un lieu d'exécution spécifique ne fut pas exécuté. Le Service de la médiation a saisi l'intermédiaire financier qui a accepté de donner une suite favorable à la demande du plaignant, en exécutant l'ordre conformément à son instruction et en prenant les frais à sa charge.

3 | LA GESTION SOUS MANDAT

Les requérants mettent en avant le non-respect des termes du mandat et le défaut d'information de la part du gérant. Les réclamations relatives aux frais de gestion et aux commissions de « surperformance » restent également très fréquentes.

Les épargnants ont du mal à admettre que les professionnels ne soient tenus qu'à une obligation de moyens et non de résultat et que le constat de pertes ne suffise pas à caractériser une faute à l'origine d'un préjudice indemnisable.

La confusion est accrue lorsque la convention signée est qualifiée de « gestion conseillée » dans laquelle le client reste seul responsable de ses placements et qui n'est, en réalité, qu'un service de réception/transmission d'ordres accompagné de conseils en investissement non contraignants.

F | L'ACTUALITÉ DE LA MÉDIATION

1 | AU NIVEAU EUROPÉEN

En 2010, le réseau FIN-NET a été sollicité sur les suites à donner aux études et consultations européennes lancées l'année précédente.

Ainsi, lors de la réunion plénière tenue le 30 mars 2010 à Bruxelles, le bilan des réponses sur la méthode harmonisée de classification des réclamations et demandes des consommateurs a été présenté.

L'objectif poursuivi était de faire de ces plaintes un indicateur clé du fonctionnement du marché intérieur permettant aux instances européennes et nationales d'améliorer les pratiques commerciales et d'élaborer de nouvelles règles afin de répondre aux attentes des consommateurs.

Le médiateur de l'AMF avait répondu à la consultation en exposant que cet outil ne reprenait pas les fonctionnalités de l'application du Service de la médiation et n'était pas suffisamment adapté aux dossiers traités. Lors de la réunion de mars 2010, la Commission européenne a présenté une architecture définitive de cette méthode et a souhaité qu'elle soit adoptée par le plus grand nombre de partenaires européens.

En 2009, la Commission européenne a souhaité mener une étude sur les systèmes de résolution alternatifs des litiges en Europe. Rendue publique en octobre 2009, celle-ci conclut, notamment, à l'existence de 750 systèmes de ce type dans les États membres, aux statuts très divers, dont seulement 60 % ont été notifiés à la Commission européenne. Certains systèmes aboutissent à des recommandations, d'autres à des décisions qui peuvent être obligatoires. Certains systèmes recherchent un accord consensuel entre les parties sans rendre d'avis formalisé. La plupart d'entre eux sont gratuits pour le consommateur et traitent dans un délai de 90 jours des demandes qui ne cessent d'augmenter (530 000 en 2008). En ce qui concerne les litiges collectifs, ces systèmes ont une expérience limitée et seuls quelques-uns ont organisé des procédures de représentation collective.

Le 27 novembre 2008, la Commission européenne a publié le Livre vert sur les recours collectifs pour les consommateurs et a lancé une consultation. Les organisations de consommateurs se sont prononcées pour l'instauration de mesures visant à garantir l'existence d'un mécanisme judiciaire de recours collectif dans tous les États membres alors que les représentants des professionnels ont clairement indiqué qu'ils ne souhaitaient pas d'actions contraignantes en la matière.

Ces derniers ont précisé que les systèmes de résolution alternatifs des litiges devraient être préférés aux recours collectifs judiciaires. Les représentants des consommateurs ont soutenu la mise en place d'un mécanisme de recours collectif judiciaire comme instrument complémentaire en cas d'échec des systèmes de résolution alternatifs des litiges, leur existence devant inciter les professionnels à recourir davantage aux systèmes de résolution amiable.

La Commission européenne a réaffirmé son souhait que les systèmes de résolution alternatifs des litiges jouent un rôle majeur tant au niveau des différends individuels que collectifs. À ce titre, elle a souhaité savoir si les membres du réseau FIN-NET pensaient pouvoir traiter des litiges de masse, s'ils l'avaient déjà fait et selon quelle méthodologie.

À cette occasion, la pratique de l'AMF en matière de médiation, déjà exposée dans la réponse du médiateur au Livre vert sur les recours collectifs pour les consommateurs, a été présentée, l'AMF ayant déjà, à plusieurs reprises, traité un grand nombre de litiges issus du même fait générateur, par exemple, dans le cas de commercialisation à grande échelle d'un produit financier, tout en préservant une analyse individuelle des dossiers.

Plusieurs membres du réseau ont également fait part d'une expérience comparable et ont tous souligné qu'il s'agissait d'un règlement collectif individualisé dans la mesure où les similitudes des litiges n'effaçaient pas les particularités de chaque dossier (âge, objectif, expérience en matière financière, provenance des fonds…).

Les représentants de la Commission européenne avaient indiqué au cours de cette réunion que la Commission allait prochainement lancer une nouvelle consultation sur la résolution des litiges collectifs publiée depuis[(1)].

2 | AU NIVEAU NATIONAL

a | La transposition de la directive 2008/52/CE du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation civile et commerciale

Au-delà des litiges transfrontaliers, cette directive a vocation à s'appliquer également aux processus de médiation internes aux États. Les travaux de transposition, sous l'égide du Ministère de la Justice, doivent aboutir avant le 21 mai 2011. Le dispositif d'ensemble vise à intégrer la diversité des systèmes existants dans un cadre général commun ayant les mêmes garanties que celles d'une procédure judiciaire, tout en développant les principes essentiels à ce mode alternatif de résolution des litiges comme l'impartialité et la compétence du médiateur, la confidentialité et le caractère volontaire de la procédure.

b | Les initiatives des pouvoirs publics et des acteurs économiques en faveur de la médiation

À la suite des Assises de la consommation du 26 octobre 2009, les pouvoirs publics ont installé le 20 octobre 2010, auprès de l'Institut national de la consommation, la Commission de la médiation de la consommation qui a vocation à auditer les dispositifs existants et à définir les règles déontologiques à mettre en place.

L'idée du secrétaire d'État chargé de la Consommation est que tous les consommateurs qui le souhaitent puissent accéder d'ici au 1er juillet 2012 à un médiateur, quel que soit le secteur concerné. Les fédérations professionnelles se sont ainsi engagées à créer des dispositifs de médiation dans plusieurs secteurs qui n'en disposent pas encore, comme ceux de l'automobile ou du tourisme.

(1) http://ec.europa.eu/justice/news/consulting_public/news_consulting_public_en.htm

Le Mouvement des entreprises de France (MEDEF) continue d'être très actif dans le développement de la médiation et mène une réflexion concertée, au sein de sa Commission de la consommation et du Forum des médiateurs qu'il coordonne, afin de promouvoir dans chaque secteur économique une médiation de qualité.

C'est ainsi qu'ont été élaborés en septembre 2010 des « principes et critères d'efficacité de la médiation de consommation » déclinant les conditions requises pour une médiation efficace et crédible.

Un état des lieux des dispositifs de médiation et de leur développement à l'initiative des professionnels a été fait en janvier 2011 pour répondre aux conclusions des Assises de la consommation et un portail internet dédié à la relation consommateurs/entreprises faisant une large part aux systèmes de médiation a été créé sur le site internet du MEDEF[2].

Les associations de consommateurs agréées sont parties prenantes de ces initiatives et se montrent de plus en plus favorables à la médiation dès lors qu'elles en mesurent mieux les bénéfices pour leurs adhérents, tant en termes de coût que de délai de traitement. Le Guide du partenariat signé en 2009 avec le Club des médiateurs de services au public (cf. annexe 6) et actualisé chaque année permet une coopération efficace et la mise au jour des bonnes pratiques.

c | La promotion de la médiation au sein du Club des médiateurs de services au public

Depuis février 2007, le médiateur de l'AMF fait partie de ce Club, créé en avril 2002 pour échanger sur les pratiques, contribuer à la réflexion et être force de proposition et de promotion de la médiation, tant en France qu'en Europe, certains de ses membres étant également membres du réseau FIN-NET.

Il regroupe quinze membres unis autour d'une même conception de la médiation institutionnelle développée selon les principes d'une charte.

En 2010, le Club s'est structuré en association et a mis à l'étude la création d'un site internet afin d'accroître la visibilité de ses membres. Il a également mis en place une formation à la médiation et développé ses liens avec les associations de consommateurs agréées.

Il a été présent dans les débats sur la transposition de la directive sur certains aspects de la médiation civile et commerciale et partie prenante à la création et la constitution de la Commission de la médiation de la consommation.

d | Le rapport du groupe de travail sur l'indemnisation des préjudices subis par les épargnants et les investisseurs

Le rapport[3] du groupe de travail coprésidé par Jacques Delmas-Marsalet et Martine Ract-Madoux, membres du collège, s'inscrit dans le cadre du plan stratégique de l'AMF qui a défini comme l'un de ses objectifs l'amélioration de la réparation des préjudices subis par les épargnants et les investisseurs. Le médiateur de l'AMF a participé aux travaux et présenté un bilan de son activité ainsi qu'un certain nombre de pistes de développement, toutes retenues dans le rapport final.

Celui-ci formule trois séries de recommandations :

- la première consiste à privilégier le règlement à l'amiable des litiges. Le groupe préconise ainsi l'amélioration des procédures de traitement des réclamations au sein des établissements financiers, le développement de la médiation de l'AMF et une égalité de traitement des indemnités amiables et des indemnités judiciaires en matière d'assurance et de fiscalité ;
- la deuxième recommandation consiste à prendre en compte l'objectif d'indemnisation des victimes dans les procédures internes à l'AMF, notamment dans les procédures de sanction et dans l'exercice du pouvoir de « composition administrative » récemment reconnu à l'AMF ;

(2) www.conso-confiance.fr

(3) Rapport relatif à l'indemnisation des préjudices subis par les épargnants et les investisseurs, en ligne sur le site internet de l'AMF (www.amf-france.org).

- la troisième recommandation consiste à organiser la contribution de l'AMF à la solution des difficultés que soulève, en matière boursière et financière, l'indemnisation judiciaire des victimes en permettant à l'AMF de transmettre au juge civil des pièces utiles à l'appréciation de la responsabilité des personnes mises en cause et en organisant la contribution de l'AMF à l'évaluation des préjudices indemnisables.

Ces recommandations ont été complétées par une piste de réflexion portant sur les conditions d'application d'une forme d'action collective dans le domaine financier et boursier, dans le cas où il serait décidé de l'introduire en droit français.

S'agissant de la médiation de l'AMF, le groupe de travail a souhaité que sa promotion soit poursuivie, selon les quatre pistes suivantes :

- améliorer la visibilité de la médiation de l'AMF : afin d'assurer un traitement homogène et équitable de l'ensemble des investisseurs tout en assurant aux professionnels une ultime possibilité de résolution amiable des litiges qui les opposent à leurs clients, le groupe de travail a estimé essentiel d'accroître la visibilité de la médiation de l'AMF par :
  - des actions de communication ciblées, l'information sur la médiation de l'AMF devant être élargie, notamment par le biais de l'ensemble des acteurs de l'épargne, qu'il s'agisse des professionnels ou du public ;
  - la mention de la possibilité de recourir au médiateur de l'AMF, dans les domaines relevant de sa compétence, dans toute décision de rejet total ou partiel de la réclamation par les professionnels ;
  - la fourniture des coordonnées du médiateur de l'AMF le plus en amont possible, par exemple dans les conventions de compte ;
- accélérer la saisine du médiateur : le groupe de travail a souhaité insister sur la nécessité de fixer un délai de réponse des établissements aux réclamations des investisseurs et des épargnants en vue d'accélérer la saisine du médiateur. La création de ce délai accélérera *de facto* la saisine du médiateur de l'AMF pour les investisseurs et les épargnants qui ne sont pas satisfaits de la réponse donnée par l'établissement. Il conviendrait que, en cas de rejet total ou partiel de la réclamation, le service qui l'a instruite, informe de la possibilité de saisir le médiateur interne ou le médiateur de l'AMF ;
- systématiser la démarche du médiateur de l'AMF auprès de l'établissement financier lorsqu'il est saisi d'un grand nombre de demandes analogues afin que cet établissement lui communique le nombre de demandes similaires dont il a été saisi et la manière dont il les traite. À ce titre, le rôle de la médiation a été souligné par le groupe de travail comme permettant une approche globale des litiges similaires, par exemple dans le domaine de la commercialisation, essentiellement par les réseaux bancaires, des produits financiers, notamment d'OPCVM et plus particulièrement de fonds à formule, ce qui peut favoriser une solution commune à la réparation du préjudice subi par plusieurs centaines d'épargnants ;
- permettre au juge judiciaire de faire appel au médiateur de l'AMF dans le cadre d'une médiation judiciaire : le groupe de travail a estimé que le développement de la médiation de l'AMF passe également par l'organisation d'une véritable coopération avec l'autorité judiciaire agissant en matière civile. Il a émis un avis favorable sur la possibilité de faire appel au médiateur de l'AMF dans le cadre d'une médiation judiciaire, cette possibilité ne nécessitant pas de modification des textes.

Préconisé par le plan stratégique de l'AMF et décliné dans le rapport sur l'indemnisation des préjudices subis par les épargnants et les investisseurs, le développement de la médiation bénéficie d'un contexte général porteur dû, notamment, à la politique volontariste de la Commission européenne, des pouvoirs publics et des acteurs économiques en matière de systèmes alternatifs de résolution des litiges.

Une attention particulière est portée à l'impartialité du médiateur qui doit être garantie par un statut, des moyens spécifiques et suffisants et des règles d'intervention assurant son autonomie.

En matière financière, la médiation permet une approche globale des litiges similaires, ce qui la positionne comme complément utile d'actions judiciaires collectives dont l'instauration en France est régulièrement évoquée. Elle est également un observatoire incomparable des pratiques du secteur et son développement ne pourra qu'enrichir la connaissance par l'AMF des attentes des épargnants comme des professionnels et faciliter l'exercice de sa mission de régulation.

ANNEXES

Annexe 1 19
Recommandation de la Commission du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation

Annexe 2 24
Code monétaire et financier, article L. 621-19

Annexe 3 25
Organigramme de la DREP

Annexe 4 26
Charte de la médiation

Annexe 5 28
Directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale

Annexe 6 36
Guide du partenariat entre les associations de consommateurs et le Club des médiateurs du service public

Annexe 7 40
Charte des médiateurs de services au public

Annexe 8 44
Courriers de remerciements

JOURNAL OFFICIEL N° L 115 DU 17/04/1998 P. 0031 - 0034

Recommandation de la Commission du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation(*) (texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) 98/257/CE

LA COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 155,

considérant que le Conseil, dans ses conclusions approuvées par le Conseil « Consommateurs » du 25 novembre 1996, a souligné que le souci de renforcer la confiance des consommateurs dans le fonctionnement du marché intérieur et leur capacité à tirer pleinement parti de possibilités que ce dernier leur offre englobe la possibilité pour les consommateurs de régler leurs litiges de manière efficace et adéquate par la voie de procédures extrajudiciaires ou d'autres procédures comparables ;

considérant que le Parlement européen, dans sa résolution du 14 novembre 1996[1], a souligné qu'il est impératif que ces procédures satisfassent à des critères minimaux qui garantissent l'impartialité de l'organe, l'efficacité de la procédure, sa publicité et sa transparence et a invité la Commission à élaborer des propositions en la matière ;

considérant que la majorité des litiges de consommation, de par leur nature, se caractérisent par une disproportion entre l'enjeu économique de l'affaire et le coût de leur règlement judiciaire ; que les difficultés éventuelles liées aux procédures judiciaires peuvent, notamment dans le cas des conflits transfrontaliers, dissuader le consommateur de faire valoir effectivement ses droits ;

considérant que le « Livre vert sur l'accès des consommateurs à la justice et le règlement des litiges de consommation dans le marché unique »[2] a fait l'objet d'une très large consultation dont les résultats ont confirmé la nécessité et l'urgence d'une action communautaire destinée à améliorer la situation actuelle ;

considérant que l'expérience acquise par plusieurs États membres démontre que les mécanismes alternatifs de règlement non judiciaire des litiges de consommation, pourvu que le respect de certains principes essentiels soit garanti, peuvent assurer de bons résultats, tant pour les consommateurs que pour les entreprises, en réduisant le coût et la durée du règlement des litiges de consommation ;

considérant que l'établissement de tels principes au niveau européen faciliterait la mise en œuvre de procédures extrajudiciaires pour le règlement des litiges de consommation ; que, eu égard aux conflits transfrontaliers, ceci augmenterait la confiance mutuelle des organes extrajudiciaires existant dans les différents États membres ainsi que la confiance des consommateurs dans les différentes procédures nationales existantes ; que ces critères faciliteront la possibilité pour les prestataires de services extrajudiciaires établis dans un État membre d'offrir leurs services dans un autre État membre ;

(*) Une communication concernant la résolution extrajudiciaire des conflits de consommation a été adoptée par la Commission le 30 mars 1998. Cette communication, qui comporte la présente recommandation ainsi que le formulaire européen de réclamation pour le consommateur, est disponible sur Internet à l'adresse suivante : http://europa.eu.int/comm/dg24.

(1) Résolution du Parlement européen sur la communication de la Commission «plan d'action sur l'accès des consommateurs à la justice et le règlement des litiges de consommation dans le marché intérieur» du 14 novembre 1996 (JO C 362 du 2. 12. 1996, p. 275).

(2) COM(93) 576 final du 16 novembre 1993.

JOURNAL OFFICIEL N° L 115 DU 17/04/1998 P. 0031 - 0034

considérant que, parmi les conclusions du livre vert, figurait l'adoption d'une « recommandation de la Commission dans le but d'améliorer le fonctionnement des «systèmes d'"ombudsman" (médiateur) chargés du traitement des litiges de consommation » ;

considérant que la nécessité d'une telle recommandation a été soulignée au cours de la consultation sur le Livre vert et a été confirmée au cours de la consultation sur la communication « plan d'action »[1] par une très grande majorité des parties concernées ;

considérant que la présente recommandation doit se limiter aux procédures qui, indépendamment de leur dénomination, mènent à un règlement du litige par l'intervention active d'une tierce personne qui propose ou impose une solution ; que, par conséquent, ne sont pas visées les procédures qui se limitent à une simple tentative de rapprocher les parties pour les convaincre de trouver une solution d'un commun accord ;

considérant que les décisions des organes extrajudiciaires peuvent être à effet contraignant pour les parties, se résumer à des simples recommandations ou à des propositions de transactions qui doivent être acceptées par les parties ; que, aux fins de la présente recommandation, ces différents cas sont couverts par le terme « décision » ;

considérant que l'impartialité et l'objectivité de l'organe responsable pour la prise des décisions sont des qualités nécessaires pour garantir la protection des droits des consommateurs et pour accroître leur confiance dans les mécanismes alternatifs de résolution des litiges de consommation ;

considérant qu'un organe ne peut être impartial que si, dans l'exercice de ses fonctions, il n'est pas soumis à des pressions qui pourraient influencer sa décision ; qu'il faut ainsi assurer son indépendance sans que cela implique l'établissement des garanties aussi strictes que celles qui visent à assurer l'indépendance des juges dans le cadre du système judiciaire ;

considérant que, lorsque la décision est prise d'une façon individuelle, l'impartialité de la personne responsable ne peut être garantie que si celle-ci fait preuve d'indépendance et des qualifications nécessaires et agit dans un environnement qui lui permet de décider d'une façon autonome ; que ceci implique que cette personne jouit d'un mandat d'une durée suffisante pendant lequel elle ne peut pas être destituée sans juste motif ;

considérant que, lorsque la décision est prise d'une façon collégiale, la participation paritaire des représentants des consommateurs et des professionnels est un moyen adéquat pour assurer cette indépendance ;

considérant que, afin d'assurer l'information adéquate des personnes intéressées, il faut garantir la transparence de la procédure et de l'activité des organes responsables pour la résolution des litiges ; que l'absence de transparence peut porter préjudice aux droits des parties et induire des réticences à l'égard des procédures extrajudiciaires de résolution des litiges de consommation ;

considérant que les intérêts des parties ne peuvent être sauvegardés que si la procédure leur permet de faire valoir leur point de vue devant l'organe compétent et de s'informer sur les faits avancés par l'autre partie et, le cas échéant, sur les déclarations des experts ; que ceci n'implique pas forcément une audition orale des parties ;

considérant que les procédures extrajudiciaires visent à faciliter l'accès des consommateurs à la justice ; qu'elles doivent ainsi, dans un but d'efficacité, remédier à certains problèmes soulevés dans le cadre judiciaire, tels que les frais élevés, les délais longs et l'utilisation de procédures lourdes ;

considérant que, afin d'accroître l'efficacité et l'équité de la procédure, il convient d'attribuer à l'organe compétent un rôle actif qui lui permet de prendre en considération tout élément utile à la résolution du litige ; que ce rôle actif s'avère encore plus important dans la mesure où, dans le cadre des procédures extrajudiciaires, les parties agissent souvent sans bénéficier de l'aide d'un conseiller juridique ;

---

(1) Plan d'action sur l'accès des consommateurs à la justice et le règlement des litiges de consommation dans le marché intérieur, COM(96) 13 final du 14 février 1996.

JOURNAL OFFICIEL N° L 115 DU 17/04/1998 P. 0031 - 0034

considérant que les organes extrajudiciaires peuvent décider non seulement sur la base de dispositions légales mais aussi en équité et sur la base de codes de conduite ; que, toutefois, cette flexibilité à l'égard du fondement de leurs décisions ne doit pas avoir comme résultat de diminuer le niveau de la protection du consommateur par rapport à la protection que lui assurerait, dans le respect du droit communautaire, l'application du droit par les tribunaux ;

considérant que les parties ont le droit d'être informées des décisions rendues et de leurs motifs ; que la motivation des décisions est un élément nécessaire pour assurer la transparence et la confiance des parties dans le fonctionnement des procédures extrajudiciaires ;

considérant que, conformément à l'article 6 de la convention européenne des droits de l'homme, l'accès aux tribunaux est un droit fondamental qui ne connaît pas d'exceptions ; que, lorsque le droit communautaire garantit la libre circulation des marchandises et des services sur le marché intérieur, la possibilité pour les opérateurs, y inclus les consommateurs, de saisir les juridictions d'un État membre pour trancher les litiges auxquels leurs activités économiques peuvent donner lieu, au même titre que les ressortissants de cet État, constitue le corollaire de ces libertés ; que les procédures extrajudiciaires ne peuvent pas avoir comme objectif de remplacer le système judiciaire ; que, par conséquent, l'utilisation de la voie extrajudiciaire ne peut priver le consommateur de son droit d'accès aux tribunaux que lorsqu'il l'accepte expressément, en pleine connaissance de cause et postérieurement à la naissance du litige ;

considérant que, parfois et indépendamment de l'objet et de la valeur du litige, les parties, et notamment le consommateur en tant que partie au contrat économiquement considérée plus faible et juridiquement moins expérimentée que son cocontractant, peuvent avoir besoin de l'assistance et des conseils juridiques d'une tierce personne pour mieux défendre et protéger leurs droits ;

considérant que, afin d'atteindre un niveau de transparence et de diffusion des procédures extrajudiciaires qui assure le respect des principes exposés dans la présente recommandation, ainsi que de faciliter leur mise en réseau, la Commission prendra l'initiative de créer une base de données concernant les organes extrajudiciaires de résolution des conflits de consommation offrant ces garanties ; que le contenu de la base de données sera constitué de l'information que les États membres qui veulent participer à cette initiative communiqueront à la Commission ; que, pour permettre une information standardisée et pour simplifier la transmission de ces données, une fiche d'information standard sera mise à la disposition des États membres ;

considérant, enfin, que l'établissement de principes minimaux concernant la création et le fonctionnement des procédures extrajudiciaires de résolution des litiges de consommation apparaît, dans ces conditions, nécessaire au niveau communautaire pour appuyer et compléter, dans un domaine essentiel, les initiatives menées par les États membres afin de réaliser, conformément à l'article 129 A du traité, un niveau élevé de protection des consommateurs, et n'excède pas ce qui est nécessaire pour assurer le bon fonctionnement des procédures extrajudiciaires ; qu'il est donc conforme au principe de subsidiarité,

JOURNAL OFFICIEL N° L 115 DU 17/04/1998 P. 0031 - 0034

RECOMMANDE :

que tout organe existant ou à créer ayant comme compétence la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation respecte les principes suivants :

I | PRINCIPE D'INDÉPENDANCE

L'indépendance de l'organe responsable pour la prise de la décision est assurée de façon à garantir l'impartialité de son action.

Lorsque la décision est prise de façon individuelle, cette indépendance est, notamment, garantie par les mesures suivantes :

– la personne désignée possède la capacité, l'expérience et la compétence, notamment en matière juridique, nécessaires pour la fonction,

– la personne désignée jouit d'un mandat d'une durée suffisante pour assurer l'indépendance de son action sans pouvoir être destituée sans juste motif,

– lorsque la personne désignée est nommée ou payée par une association professionnelle ou par une entreprise, elle ne doit pas avoir travaillé, au cours des trois dernières années précédant son entrée en fonction, pour cette association professionnelle ou un de ses membres ou pour l'entreprise en cause.

Lorsque la prise de décision est faite d'une façon collégiale, l'indépendance de l'organe responsable pour la prise de la décision peut être assurée par la représentation paritaire des consommateurs et des professionnels ou par le respect des critères énoncés ci-dessus.

II | PRINCIPE DE TRANSPARENCE

Des moyens appropriés sont instaurés afin de garantir la transparence de la procédure. Ces moyens comportent :

1. la communication par écrit ou sous toute autre forme appropriée, à toute personne qui le demande, des informations suivantes :

– une description précise des types de litiges qui peuvent être soumis à l'organe ainsi que les limites éventuellement existantes par rapport à la couverture territoriale et à la valeur de l'objet des litiges,

– les règles relatives à la saisine de l'organe, y compris les démarches préalables éventuellement imposées au consommateur, ainsi que d'autres règles procédurales, notamment celles relatives au caractère écrit ou oral de la procédure, à la comparution personnelle et aux langues de la procédure,

– le coût éventuel de la procédure pour les parties, y compris les règles concernant le partage des frais à l'issue de la procédure,

– le type de règles sur lesquelles se fondent les décisions de l'organe (dispositions légales, équité, codes de conduite, etc.),

– les modalités de prise de décision au sein de l'organe,

– la valeur juridique de la décision, en précisant clairement si elle est ou non de nature contraignante, pour le professionnel ou pour les deux parties. Si la décision est d'une nature contraignante, les sanctions applicables en cas de non-respect de la décision doivent être précisées. Il en est de même des voies de recours éventuellement existantes pour la partie qui n'a pas obtenu satisfaction ;

2. la publication, par l'organe compétent, d'un rapport annuel relatif aux décisions rendues, permettant d'évaluer les résultats obtenus et d'identifier la nature des litiges qui lui ont été soumis.

JOURNAL OFFICIEL N° L 115 DU 17/04/1998 P. 0031 - 0034

III | PRINCIPE DU CONTRADICTOIRE

La procédure à suivre comporte la possibilité, pour toutes les parties concernées, de faire connaître leur point de vue à l'organe compétent et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie, ainsi que, le cas échéant, des déclarations des experts.

IV | PRINCIPE DE L'EFFICACITÉ

L'efficacité de la procédure est assurée par des mesures garantissant :

– l'accès du consommateur à la procédure, sans être obligé d'utiliser un représentant légal,

– la gratuité de la procédure ou la fixation de coûts modérés,

– la fixation de délais courts entre la saisine de l'organe et la prise de la décision,

– l'attribution d'un rôle actif à l'organe compétent, lui permettant de prendre en considération tout élément utile à la résolution du litige.

V | PRINCIPE DE LÉGALITÉ

La décision de l'organe ne peut avoir pour résultat de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi de l'État sur le territoire duquel l'organe est établi. S'agissant de litiges transfrontaliers, la décision de l'organe ne peut avoir pour résultat de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle, dans les cas prévus à l'article 5 de la convention de Rome du 19 juin 1980 sur la loi applicable aux obligations contractuelles.

Toute décision est motivée et communiquée par écrit ou sous toute autre forme appropriée aux parties concernées, dans les meilleurs délais.

VI | PRINCIPE DE LIBERTÉ

La décision de l'organe ne peut être contraignante à l'égard des parties que si celles-ci en ont été préalablement informées et l'ont expressément accepté.

L'adhésion du consommateur à la procédure extrajudiciaire ne peut pas résulter d'un engagement antérieur à la naissance du différend, lorsque cet engagement a comme effet de priver le consommateur de son droit de saisir les juridictions compétentes pour le règlement judiciaire du litige.

VII | PRINCIPE DE REPRÉSENTATION

La procédure ne peut pas priver les parties du droit de se faire représenter ou accompagner par un tiers à tout stade de la procédure.

LA PRÉSENTE RECOMMANDATION s'adresse aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, à toute personne physique ou morale responsable pour la création ou le fonctionnement de tels organes, ainsi qu'aux États membres, dans la mesure où ils y participent.

Fait à Bruxelles, le 30 mars 1998.
Par la Commission
Emma Bonino
Membre de la Commission

Code monétaire et financier

Article L. 621-19

L'Autorité est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose, lorsque les conditions sont réunies, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation.

La saisine de l'Autorité des marchés financiers, dans le cadre du règlement extrajudiciaire des différends, suspend la prescription de l'action civile et administrative. Celle-ci court à nouveau lorsque l'Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée.

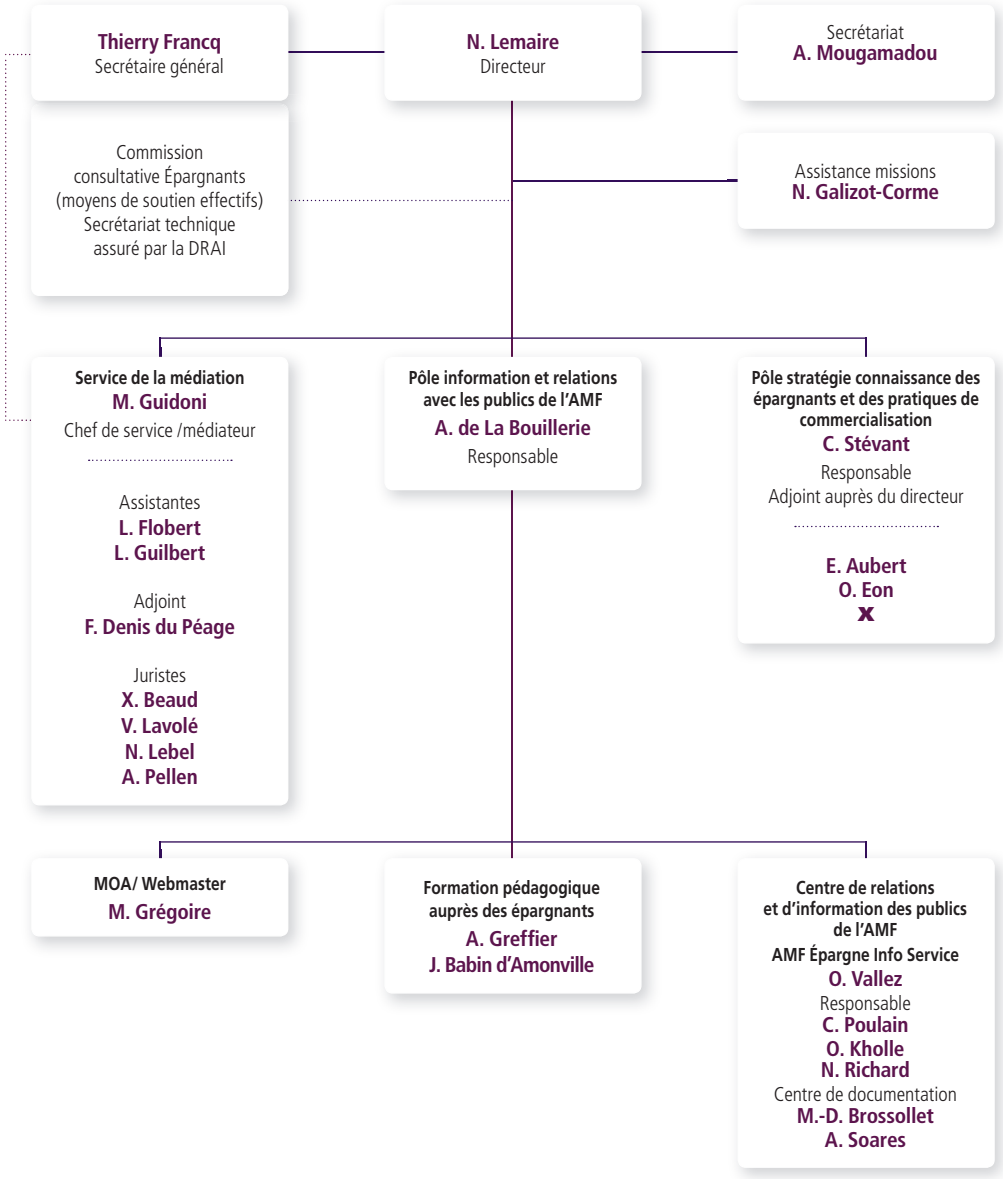
L'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers.

Elle peut formuler des propositions de modifications des lois et règlements concernant l'information des porteurs d'instruments financiers et du public, les marchés d'instruments financiers et le statut des prestataires de services d'investissement.

Elle établit chaque année un rapport au Président de la République et au Parlement, qui est publié au Journal officiel de la République française.

Le président de l'Autorité des marchés financiers est entendu, sur leur demande, par les commissions des finances des deux assemblées et peut demander à être entendu par elles.

Direction des relations avec les épargnants (DREP)



Organigramme détaillé au 1er avril 2011

Charte de la médiation

L'article L. 621-19 du code monétaire et financier dispose : « l'Autorité des marchés financiers est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose, lorsque les conditions sont réunies, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation.

La saisine de l'Autorité des marchés financiers, dans le cadre du règlement extrajudiciaire des différends, suspend la prescription de l'action civile et administrative. Celle-ci court à nouveau lorsque l'Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée.

L'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers ».

En application de ce texte, le médiateur reçoit et instruit les réclamations et demandes de médiation adressées à l'Autorité des marchés financiers.

IMPARTIALITÉ DU MÉDIATEUR

Au sein de l'Autorité des marchés financiers, autorité publique indépendante, le médiateur dispose de moyens suffisants et dédiés à l'exercice neutre et impartial de son activité. Il bénéficie d'un budget propre.

Il ne peut recevoir d'instructions sur les dossiers individuels dont il a la charge.

SAISINE DU MÉDIATEUR

L'accès direct au médiateur est garanti et ses coordonnées sont facilement accessibles. Le médiateur peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, d'un différend à caractère individuel entrant dans le champ d'intervention de l'Autorité des marchés financiers. La saisine du médiateur est gratuite.

PRÉALABLE D'UNE PREMIÈRE DÉMARCHE

Toute réclamation adressée au médiateur doit avoir été précédée d'une première démarche écrite ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel auprès du prestataire de services d'investissement ou de l'émetteur concerné.

DÉROULEMENT DE LA MÉDIATION

La procédure de médiation ne peut être mise en œuvre que si les parties acceptent d'y recourir.

La durée de la médiation est, en principe, de trois mois à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur par les parties.

L'instruction du dossier est contradictoire. Elle se fait par écrit mais le médiateur peut, s'il le juge utile, recevoir chaque partie séparément ou ensemble.

Le médiateur et son équipe, ainsi que les parties, sont tenus à la plus stricte confidentialité.

SAISINE DES TRIBUNAUX

Les parties conservent, à tout moment, le droit de saisir les tribunaux. Dans ce cas, les échanges intervenus au cours de la procédure de médiation ne peuvent être produits ni invoqués devant les juridictions.

CLÔTURE DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

La procédure de médiation prend fin soit par la résolution amiable du différend, soit par le constat d'un désaccord persistant ou du désistement de l'une des parties. Quelle que soit l'issue de la procédure, le médiateur informe, par écrit, les parties de la fin de sa mission.

INFORMATION ET RAPPORT ANNUEL

L'existence de la médiation et ses modalités d'accès direct font l'objet d'une mention dans les publications de l'AMF, quel qu'en soit le support. Le médiateur présente au Collège de l'Autorité des marchés financiers un rapport annuel dans lequel il établit le bilan de son activité. Ce rapport est rendu public.

JOURNAL OFFICIEL N° L 136 DU 24/05/2008 P. 0003 - 0008

Directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 61, point c), et son article 67, paragraphe 5, second tiret,

vu la proposition de la Commission,

vu l'avis du Comité économique et social européen(1) ,

statuant conformément à la procédure visée à l'article 251 du traité(2) ,

considérant ce qui suit :

[1] La Communauté s'est donné pour objectif de maintenir et de développer un espace de liberté, de sécurité et de justice, dans lequel est assurée la libre circulation des personnes. À cet effet, la Communauté doit adopter, entre autres, dans le domaine de la coopération judiciaire en matière civile les mesures qui sont nécessaires au bon fonctionnement du marché intérieur.

[2] Le principe de l'accès à la justice est fondamental et, en vue de faciliter un meilleur accès à la justice, le Conseil européen réuni à Tampere les 15 et 16 octobre 1999 a invité les États membres à créer des procédures de substitution extrajudiciaires.

[3] En mai 2000, le Conseil a adopté des conclusions sur les modes alternatifs de règlement des conflits relevant du droit civil et commercial et a déclaré que l'établissement de principes fondamentaux dans ce domaine constituait un pas essentiel pour permettre le développement et le fonctionnement appropriés de procédures extrajudiciaires concernant le règlement des conflits en matière civile et commerciale de façon à simplifier et améliorer l'accès à la justice.

[4] En avril 2002, la Commission a présenté un livre vert sur les modes alternatifs de résolution des conflits relevant du droit civil et commercial, qui dressait un bilan de la situation actuelle en ce qui concerne les modes alternatifs de résolution des conflits dans l'Union européenne et engageait une vaste consultation auprès des États membres et des personnes concernées sur les mesures pouvant être mises en œuvre pour encourager le recours à la médiation.

[5] L'objectif de garantir un meilleur accès à la justice, qui fait partie de la politique de l'Union européenne visant à établir un espace de liberté, de sécurité et de justice, devrait englober l'accès aux modes de résolution des litiges tant judiciaires qu'extrajudiciaires. La présente directive devrait contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur, notamment en ce qui concerne la possibilité de disposer de services de médiation.

[6] La médiation peut apporter une solution extrajudiciaire économique et rapide aux litiges en matière civile et commerciale au moyen de processus adaptés aux besoins des parties. Les accords issus de la médiation sont susceptibles d'être respectés volontairement et de préserver une relation amiable et durable entre les parties. Ces avantages sont plus marqués encore dans des situations comportant des éléments transfrontaliers.

(1) JO C 286 du 17.11.2005, p. 1.

(2) Avis du Parlement européen du 29 mars 2007 (JO C 27 E du 31.1.2008, p. 129), position commune du Conseil du 28 février 2008 (non encore parue au Journal officiel) et position du Parlement européen du 23 avril 2008 (non encore parue au Journal officiel).

JOURNAL OFFICIEL N° L 136 DU 24/05/2008 P. 0003 - 0008

[7] Pour encourager davantage le recours à la médiation et faire en sorte que les parties qui y recourent puissent se fonder sur un cadre juridique prévisible, il est nécessaire d'établir une législation-cadre qui porte en particulier sur les aspects essentiels de la procédure civile.

[8] Les dispositions de la présente directive ne devraient s'appliquer qu'à la médiation des litiges transfrontaliers, mais rien ne devrait empêcher les États membres de les appliquer également aux processus de médiation internes.

[9] La présente directive ne devrait nullement empêcher le recours aux techniques modernes de communication dans le cadre des processus de médiation.

[10] La présente directive devrait s'appliquer aux processus dans lesquels deux parties ou plus à un litige transfrontalier tentent par elles-mêmes, volontairement, de parvenir à un accord à l'amiable sur la résolution de leur litige avec l'aide d'un médiateur. Elle devrait s'appliquer aux matières civiles et commerciales, sans pouvoir néanmoins s'appliquer aux droits et obligations dont les parties ne peuvent disposer par elles-mêmes en vertu de la législation pertinente applicable. De tels droits et obligations sont particulièrement fréquents en droit de la famille et en droit du travail.

[11] La présente directive ne devrait pas s'appliquer aux pourparlers précontractuels ni aux processus quasi judiciaires tels que certaines procédures judiciaires de conciliation, les plaintes de consommateurs, l'arbitrage et les décisions d'expert ou aux processus dans lesquels des personnes ou des instances émettent une recommandation formelle, contraignante ou non, quant à la solution du litige.

[12] La présente directive devrait également s'appliquer aux cas dans lesquels une juridiction renvoie les parties à la médiation ou à ceux dans lesquels le droit national la prescrit. En outre, lorsque le droit national permet au juge d'agir en qualité de médiateur, la présente directive devrait également s'appliquer à la médiation menée par un juge qui n'est en charge d'aucune procédure judiciaire ayant trait à l'objet du litige. La présente directive ne devrait pas, toutefois, couvrir les tentatives faites par la juridiction ou le juge saisi pour résoudre un litige au cours de la procédure judiciaire relative audit litige, ni les cas dans lesquels la juridiction ou le juge saisi demande l'assistance ou les conseils d'une personne compétente.

[13] La médiation prévue par la présente directive devrait être un processus volontaire en ce sens que les parties elles-mêmes sont responsables du processus et peuvent l'organiser comme elles l'entendent et y mettre un terme à tout moment. Néanmoins, en vertu du droit national, les juridictions devraient avoir la possibilité de limiter le processus de médiation dans le temps. En outre, les juridictions devraient pouvoir attirer l'attention des parties sur la possibilité d'une médiation chaque fois qu'elle est appropriée.

[14] Aucune disposition de la présente directive ne devrait affecter une législation nationale rendant le recours à la médiation obligatoire ou soumis à des incitations ou à des sanctions, pour autant qu'une telle législation n'empêche pas les parties d'exercer leur droit d'accès au système judiciaire. De même, aucune disposition de la présente directive ne devrait affecter des systèmes autorégulés de médiation existants, dans la mesure où ils portent sur des aspects ne relevant pas de la présente directive.

[15] Afin d'assurer la sécurité juridique, la présente directive devrait indiquer la date qu'il convient de prendre en considération pour déterminer si un litige que les parties tentent de régler par la médiation est un litige transfrontalier ou non. En l'absence d'accord écrit, les parties devraient être réputées consentir à la médiation dès l'instant où elles effectuent une démarche spécifique visant à entamer un processus de médiation.

[16] Pour assurer la confiance réciproque nécessaire en ce qui concerne la confidentialité, les effets sur les délais de prescription ainsi que la reconnaissance et l'exécution des accords issus de la médiation, les États membres devraient encourager, par tout moyen qu'ils jugent approprié, la formation des médiateurs et la mise en place de mécanismes efficaces de contrôle de la qualité relatifs à la fourniture des services de médiation.

JOURNAL OFFICIEL N° L 136 DU 24/05/2008 P. 0003 - 0008

[17] Les États membres devraient définir de tels mécanismes, qui peuvent inclure le recours à des solutions commerciales, et ne devraient pas être tenus de les financer. Ces mécanismes devraient viser à préserver la souplesse du processus de médiation et l'autonomie des parties et veiller à ce que la médiation soit menée avec efficacité, impartialité et compétence. L'existence du code de conduite européen pour les médiateurs devrait être signalée aux médiateurs, ce code devant aussi être accessible au public sur l'internet.

[18] Dans le domaine de la protection des consommateurs, la Commission a adopté une recommandation(1) qui établit les critères minimaux de qualité que les instances extrajudiciaires chargées de la résolution consensuelle des litiges de consommation doivent offrir à leurs utilisateurs. Tout médiateur ou tout organisme entrant dans le champ d'application de cette recommandation devrait être encouragé à en respecter les principes. Afin de faciliter la diffusion des informations relatives à de telles instances, la Commission devrait constituer une base de données des systèmes extrajudiciaires que les États membres jugent conformes aux principes de ladite recommandation.

[19] La médiation ne devrait pas être considérée comme une solution secondaire par rapport aux procédures judiciaires au motif que le respect des accords issus de la médiation dépendrait de la bonne volonté des parties. Les États membres devraient donc veiller à ce que les parties à un accord écrit issu de la médiation puissent obtenir que son contenu soit rendu exécutoire. Un État membre ne devrait pouvoir refuser de rendre un accord exécutoire que si le contenu de l'accord est contraire à son droit, y compris son droit international privé, ou si son droit ne prévoit pas la possibilité de rendre le contenu de l'accord en question exécutoire. Tel pourrait être le cas si l'obligation énoncée dans l'accord ne pouvait, par nature, recevoir la force exécutoire.

[20] Le contenu d'un accord issu de la médiation qui est rendu exécutoire dans un État membre devrait être reconnu et déclaré exécutoire dans les autres États membres, conformément au droit communautaire ou national applicable, par exemple sur la base du règlement (CE) no 44/2001 du Conseil du 22 décembre 2000 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale(2) ou du règlement (CE) no 2201/2003 du Conseil du 27 novembre 2003 relatif à la compétence, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière matrimoniale et en matière de responsabilité parentale(3).

[21] Le règlement (CE) no 2201/2003 prévoit expressément que, pour être exécutoire dans un autre État membre, tout accord entre les parties doit être exécutoire dans l'État membre dans lequel il a été conclu. Par conséquent, si le contenu d'un accord issu de la médiation dans le domaine du droit de la famille n'est pas exécutoire dans l'État membre où il a été conclu et où la demande visant à le rendre exécutoire est formulée, la présente directive ne devrait pas encourager les parties à contourner la loi de l'État membre en question en faisant en sorte que l'accord soit rendu exécutoire dans un autre État membre.

[22] La présente directive ne devrait pas porter atteinte aux règles des États membres concernant l'exécution des accords issus de la médiation.

[23] La confidentialité est importante dans le cadre du processus de médiation et la présente directive devrait par conséquent prévoir un degré minimum de compatibilité entre les règles de procédure civile concernant les modalités de protection de la confidentialité de la médiation dans toute procédure ultérieure, qu'il s'agisse d'une procédure judiciaire civile ou commerciale ou d'un arbitrage.

---

(1) Recommandation 2001/310/CE de la Commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation (JO L 109 du 19.4.2001, p. 56).

(2) JO L 12 du 16.1.2001, p. 1. Règlement modifié en dernier lieu par le règlement (CE) no 1791/2006 (JO L 363 du 20.12.2006, p. 1).

(3) JO L 338 du 23.12.2003, p. 1. Règlement modifié par le règlement (CE) no 2116/2004 (JO L 367 du 14.12.2004, p. 1).

JOURNAL OFFICIEL N° L 136 DU 24/05/2008 P. 0003 - 0008

[24] Pour encourager les parties à recourir à la médiation, les États membres devraient veiller à ce que leurs règles de prescription n'empêchent pas les parties de saisir une juridiction ou un arbitre si leur tentative de médiation échoue. Les États membres devraient s'assurer que tel est le cas même si la présente directive n'harmonise pas les règles nationales sur les délais de prescription. Les dispositions relatives aux délais de prescription prévus dans des accords internationaux applicables dans les États membres, par exemple dans le domaine du droit des transports, ne devraient pas être affectées par la présente directive.

[25] Les États membres devraient encourager la mise à la disposition du public d'informations sur la manière de contacter les médiateurs et les organismes fournissant des services de médiation. Les États membres devraient également encourager les praticiens de la justice à informer leurs clients des possibilités de médiation.

[26] Conformément au point 34 de l'accord interinstitutionnel «Mieux légiférer»(1), les États membres sont encouragés à établir, pour eux-mêmes et dans l'intérêt de la Communauté, leurs propres tableaux, qui illustrent, dans la mesure du possible, la concordance entre la présente directive et les mesures de transposition, et à les rendre publics.

[27] La présente directive vise à promouvoir les droits fondamentaux et tient compte des principes qui sont reconnus notamment par la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

[28] Étant donné que l'objectif de la présente directive ne peut pas être réalisé de manière suffisante par les États membres et peut donc, en raison des dimensions ou des effets de l'action, être mieux réalisé au niveau communautaire, la Communauté peut prendre des mesures conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.

[29] Conformément à l'article 3 du protocole sur la position du Royaume-Uni et de l'Irlande, annexé au traité sur l'Union européenne et au traité instituant la Communauté européenne, le Royaume-Uni et l'Irlande ont notifié leur souhait de participer à l'adoption et à l'application de la présente directive.

[30] Conformément aux articles 1er et 2 du protocole sur la position du Danemark, annexé au traité sur l'Union européenne et au traité instituant la Communauté européenne, le Danemark ne participe pas à l'adoption de la présente directive et n'est pas lié par celle-ci, ni soumis à son application,

ONT ARRÊTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE :

ARTICLE PREMIER

Objet et champ d'application

1. La présente directive a pour objet de faciliter l'accès à des procédures alternatives de résolution des litiges et de favoriser le règlement amiable des litiges en encourageant le recours à la médiation et en garantissant une articulation satisfaisante entre la médiation et les procédures judiciaires.

2. La présente directive s'applique, dans les litiges transfrontaliers, aux matières civiles et commerciales, à l'exception des droits et obligations dont les parties ne peuvent disposer en vertu de la législation pertinente applicable. Elle ne s'applique notamment ni aux matières fiscale, douanière ou administrative, ni à la responsabilité de l'État pour des actes ou des omissions commis dans l'exercice de la puissance publique (« acta jure imperii »).

3. Aux fins de la présente directive, on entend par « État membre », tout État membre autre que le Danemark.

(1) JO C 321 du 31.12.2003, p. 1.

JOURNAL OFFICIEL N° L 136 DU 24/05/2008 P. 0003 - 0008

ARTICLE 2

Litiges transfrontaliers

1. Aux fins de la présente directive, on entend par « litige transfrontalier », tout litige dans lequel une des parties au moins est domiciliée ou a sa résidence habituelle dans un État membre autre que l'État membre de toute autre partie à la date à laquelle :

a) les parties conviennent de recourir à la médiation après la naissance du litige ;

b) la médiation est ordonnée par une juridiction ;

c) une obligation de recourir à la médiation prend naissance en vertu du droit national ; ou

d) les parties sont invitées à recourir à la médiation aux fins de l'article 5.

2. Nonobstant le paragraphe 1, aux fins des articles 7 et 8, on entend également par « litige transfrontalier », tout litige dans lequel des procédures judiciaires ou d'arbitrage suivant une médiation entre les parties sont entamées dans un État membre autre que celui dans lequel les parties sont domiciliées ou ont leur résidence habituelle à la date visée au paragraphe 1, point a), b) ou c).

3. Aux fins des paragraphes 1 et 2, le domicile est déterminé conformément aux articles 59 et 60 du règlement (CE) n° 44/2001.

ARTICLE 3

Définitions

Aux fins de la présente directive, on entend par :

a) « médiation », un processus structuré, quelle que soit la manière dont il est nommé ou visé, dans lequel deux ou plusieurs parties à un litige tentent par elles-mêmes, volontairement, de parvenir à un accord sur la résolution de leur litige avec l'aide d'un médiateur. Ce processus peut être engagé par les parties, suggéré ou ordonné par une juridiction ou prescrit par le droit d'un État membre.

Elle inclut la médiation menée par un juge qui n'est chargé d'aucune procédure judiciaire ayant trait au litige en question. Elle exclut les tentatives faites par la juridiction ou le juge saisi d'un litige pour résoudre celui-ci au cours de la procédure judiciaire relative audit litige ;

b) « médiateur », tout tiers sollicité pour mener une médiation avec efficacité, impartialité et compétence, quelle que soit l'appellation ou la profession de ce tiers dans l'État membre concerné et quelle que soit la façon dont il a été nommé pour mener ladite médiation ou dont il a été chargé de la mener.

ARTICLE 4

Qualité de la médiation

1. Les États membres encouragent, par tout moyen qu'ils jugent approprié, l'élaboration de codes volontaires de bonne conduite et l'adhésion à ces codes, par les médiateurs et les organismes fournissant des services de médiation, ainsi que d'autres mécanismes efficaces de contrôle de la qualité relatifs à la fourniture de services de médiation.

2. Les États membres promeuvent la formation initiale et continue de médiateurs afin de veiller à ce que la médiation soit menée avec efficacité, compétence et impartialité à l'égard des parties.

JOURNAL OFFICIEL N° L 136 DU 24/05/2008 P. 0003 - 0008

ARTICLE 5

Recours à la médiation

1. Une juridiction saisie d'une affaire peut, le cas échéant et compte tenu de toutes les circonstances de l'espèce, inviter les parties à recourir à la médiation pour résoudre le litige. La juridiction peut également inviter les parties à assister à une réunion d'information sur le recours à la médiation pour autant que de telles réunions soient organisées et facilement accessibles.

2. La présente directive s'applique sans préjudice de toute législation nationale rendant le recours à la médiation obligatoire ou le soumettant à des incitations ou des sanctions, que ce soit avant ou après le début de la procédure judiciaire, pour autant qu'une telle législation n'empêche pas les parties d'exercer leur droit d'accès au système judiciaire.

ARTICLE 6

Caractère exécutoire des accords issus de la médiation

1. Les États membres veillent à ce que les parties, ou l'une d'entre elles avec le consentement exprès des autres, puissent demander que le contenu d'un accord écrit issu d'une médiation soit rendu exécutoire. Le contenu d'un tel accord est rendu exécutoire, sauf si, en l'espèce, soit ce contenu est contraire au droit de l'État membre dans lequel la demande est formulée, soit le droit de cet État membre ne prévoit pas la possibilité de le rendre exécutoire.

2. Le contenu de l'accord peut être rendu exécutoire par une juridiction ou une autre autorité compétente au moyen d'un jugement ou d'une décision ou dans un acte authentique, conformément au droit de l'État membre dans lequel la demande est formulée.

3. Les États membres communiquent à la Commission le nom des juridictions ou autres autorités compétentes pour recevoir une demande conformément aux paragraphes 1 et 2.

4. Aucune disposition du présent article n'affecte les règles applicables à la reconnaissance et à l'exécution dans un autre État membre d'un accord qui a été rendu exécutoire conformément au paragraphe 1.

ARTICLE 7

Confidentialité de la médiation

1. Étant donné que la médiation doit être menée de manière à préserver la confidentialité, les États membres veillent à ce que, sauf accord contraire des parties, ni le médiateur ni les personnes participant à l'administration du processus de médiation ne soient tenus de produire, dans une procédure judiciaire civile ou commerciale ou lors d'un arbitrage, des preuves concernant les informations résultant d'un processus de médiation ou en relation avec celui-ci, excepté :

a) lorsque cela est nécessaire pour des raisons impérieuses d'ordre public dans l'État membre concerné, notamment pour assurer la protection des intérêts primordiaux des enfants ou empêcher toute atteinte à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne ; ou

b) lorsque la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour mettre en œuvre ou pour exécuter ledit accord.

2. Aucune disposition du paragraphe 1 n'empêche les États membres d'appliquer des mesures plus strictes en vue de préserver la confidentialité de la médiation.

JOURNAL OFFICIEL N° L 136 DU 24/05/2008 P. 0003 - 0008

ARTICLE 8

Effets de la médiation sur les délais de prescription

1. Les États membres veillent à ce que les parties qui choisissent la médiation pour tenter de résoudre un litige ne soient pas empêchées par la suite d'entamer une procédure judiciaire ou une procédure d'arbitrage concernant ce litige du fait de l'expiration des délais de prescription pendant le processus de médiation.

2. Le paragraphe 1 s'entend sans préjudice des dispositions sur les délais de prescription figurant dans les accords internationaux auxquels les États membres sont parties.

ARTICLE 9

Information du public

Les États membres encouragent, par tout moyen qu'ils jugent approprié, la mise à la disposition du public, notamment sur internet, d'informations sur la manière de contacter les médiateurs et les organismes fournissant des services de médiation.

ARTICLE 10

Informations sur les autorités et les juridictions compétentes

La Commission met à la disposition du public, par tout moyen approprié, les informations sur les autorités ou les juridictions compétentes qui sont communiquées par les États membres conformément à l'article 6, paragraphe 3.

ARTICLE 11

Révision

Au plus tard le 21 mai 2016, la Commission présente au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social européen un rapport relatif à l'application de la présente directive. Ce rapport examine l'évolution de la médiation dans l'ensemble de l'Union européenne et l'incidence de la présente directive dans les États membres. Il est accompagné, si nécessaire, de propositions visant à adapter la présente directive.

ARTICLE 12

Transposition

1. Les États membres mettent en vigueur les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive avant le 21 mai 2011, à l'exception de l'article 10, pour lequel la mise en conformité a lieu au plus tard le 21 novembre 2010. Ils en informent immédiatement la Commission.

Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.

2. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive.

JOURNAL OFFICIEL N° L 136 DU 24/05/2008 P. 0003 - 0008

ARTICLE 13

Entrée en vigueur

La présente directive entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au Journal officiel de l'Union européenne.

ARTICLE 14

Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Strasbourg, le 21 mai 2008.

Par le Parlement européen
Le président
H.-G. Pöttering

Par le Conseil
Le président
J. Lenarčič



Guide du partenariat

Entre les associations de consommateurs et le Club des Médiateurs du Service Public

Club des Médiateurs du SERVICE PUBLIC

Entre les associations de consommateurs et le Club des Médiateurs du Service Public

Les associations de consommateurs et le Club des Médiateurs du Service Public organisent des rencontres de concertation régulièrement. Dans le cadre de ces échanges, ils ont souhaité formaliser leurs relations à travers un guide.

Ce guide vise à favoriser l'implication des associations de consommateurs dans les démarches et actions de médiation. Dans la mesure où elles ont un rôle important de relais et de conseil vis-à-vis des consommateurs.

■ Rappel de la définition de la médiation

La médiation consiste, pour le consommateur, à s'adresser à un Médiateur pour parvenir à résoudre son litige sans recourir à un juge.

Le médiateur maintient ou rétablit le dialogue entre les parties (le consommateur et une administration ou un fournisseur de biens ou de services). Il analyse le différend et propose, aux parties, une solution (sous forme d'avis ou de recommandation) fondée sur le droit et l'équité.

Le médiateur est neutre et impartial, compétent et efficace.

La médiation a pour objectifs de favoriser la compréhension mutuelle, de mettre les parties face à leurs responsabilités et de préserver les relations futures.

La médiation est une démarche volontaire, simple, gratuite et rapide.

■ Rappel du contexte européen

L'Europe favorise depuis de nombreuses années le développement de la médiation.

Deux recommandations de la Commission Européenne du 30 mars 1998 et du 4 avril 2001 déterminent les critères devant être respectés par tout médiateur dans les litiges entre consommateurs et professionnels. Les Médiateurs respectant ces critères peuvent être notifiés par les États membres auprès de la Commission Européenne.

Ces critères sont au nombre de dix : transparence et indépendance, neutralité, assurer le respect du contradictoire et garantir l´efficacité, la légalité (le consommateur ne peut être privé de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi), la liberté, l´égalité et la représentation, ainsi qu'une exigence nouvelle : l´équité, qui caractérise en elle-même la médiation, car l'application de la loi et des règlements peut, dans certains cas, pénaliser de façon excessive un client.

L'équité permet au Médiateur d'intégrer, dans l'analyse conduisant à l'avis qu'il rend, le bon sens et l'éthique.

La directive du Parlement européen et du Conseil sur certains aspects de la médiation vise à encourager le recours à la médiation comme méthode de résolution des litiges en matière civile et commerciale.

Elle traduit en droit certains principes posés par les recommandations et le code de conduite européen pour les Médiateurs, lancé en avril 2004, auquel peuvent adhérer les organisations de médiation.

Ce code expose les grands principes applicables à la pratique de la médiation, tels que l'indépendance, la neutralité, l'impartialité et la confidentialité, ainsi que certaines règles en matière de formation et de désignation des Médiateurs.

La directive prévoit des garanties pour les citoyens consommateurs en terme de fiabilité et de confidentialité des processus de médiation, de suspension des délais de prescription, d'homologation par le juge des accords issus de la médiation.

Directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale.

■ L'avis du Conseil National de la Consommation

Afin de promouvoir et de faire mieux connaître la médiation auprès du grand public pour que cette voie de recours soit davantage utilisée, le Conseil National de la Consommation (CNC) a émis un avis le 27 mars 2007 pour renforcer la déontologie des Médiateurs et aider les professionnels à mettre en place des processus de médiation.

Le CNC a établi des lignes directrices de la médiation portant notamment sur les critères d'impartialité, de neutralité, d'efficacité, de transparence des processus de médiation.

Le CNC a également participé à l'examen de la directive européenne relative à la médiation civile et commerciale publiée le 21 mai 2008.

■ La Charte des Médiateurs du Service Public

Depuis 2001, le Club des Médiateurs du Service Public regroupe des médiateurs qui ont en commun une conception du service aux citoyens, aux clients et aux usagers qui privilégient l'écoute, le dialogue et le règlement amiable des différends.

Les objectifs du Club sont multiples et ses ambitions fortes. Il s'agit à la fois d'échanger autour des fonctions et des pratiques de chacun, de contribuer à la réflexion sur la modernisation des services au public et d'être force de proposition sur la médiation institutionnelle en France et en Europe.

Les Médiateurs du Service Public ont signé en 2004 une charte en présence du Médiateur de la République qui en a approuvé les principes. Elle sert de cadre de référence à leur action, dans le respect des règles en vigueur pour chacun d'eux.

A travers cette Charte, les Médiateurs du Service Public affichent leurs valeurs communes : indépendance,

Entre les associations de consommateurs et le Club des Médiateurs du Service Public

équité, impartialité, respect des parties, confidentialité, écoute, transparence, volonté de proposer des solutions amiables, …

Les Médiateurs du Service Public, médiateurs institutionnels, ont en commun 3 préoccupations :

- prévenir les litiges par la concertation en amont avec les consommateurs ;
- optimiser la résolution des différends ;
- améliorer constamment le service rendu aux consommateurs en liaison avec les professionnels.

1. L'accès direct et le rôle des associations

Le Médiateur peut être saisi directement par le consommateur.

Le consommateur peut être conseillé ou accompagné par une association de consommateurs agréée.

Les associations de consommateurs ont un rôle pédagogique particulièrement important :

- elles conseillent les consommateurs et leur indiquent quelles sont les modalités pour recourir à la médiation (démarches préalables obligatoires, constitution d'un dossier complet…).
- elles peuvent être l'intermédiaire entre le consommateur et le Médiateur. Dans ce cas, l'association de consommateurs transmet le dossier complet au Médiateur dont il lui accuse réception.

L'association est alors l'interlocuteur direct du Médiateur, elle sera alors informée de la clôture du dossier et sera destinataire de l'avis, tout comme le client.

2. Le litige persistant

La médiation est un mode alternatif de règlement des litiges. Avant de s'adresser à un Médiateur, il faut obligatoirement avoir effectué une première démarche auprès des services de réclamation. Si, malgré les démarches effectuées auprès des services de réclamation, le litige persiste, alors le requérant peut saisir le Médiateur.

3. La saisine du Médiateur

La saisine du Médiateur se fait par écrit (courriel, lettre, fax). Il faut lui adresser un dossier complet : exposé du problème de manière concise, motif de la demande, justificatifs (notamment la preuve des démarches entreprises préalablement).

A réception du dossier, le Médiateur vérifie si la saisine est recevable en médiation. Il envoie au consommateur un accusé de réception l'informant de la recevabilité de sa demande.

Si la demande n'est pas recevable, le Médiateur en informe le consommateur et transmet sa saisine aux services internes concernés pour traitement.

Si la saisine est recevable, il en informe le consommateur et demande aux services internes concernés des éléments du dossier. Il procède à l'étude du dossier, en droit et en équité, et rend son avis dans un délai de deux mois, sauf dossier complexe.

Le cas échéant, le Médiateur attire l'attention du réclamant sur les incidences des délais de prescription.

4. Le traitement du dossier

Le Médiateur étudie le dossier en relation avec le réclamant et/ou l'association de consommateurs et les services concernés.

Cette instruction du dossier se fait par écrit. Elle peut nécessiter un contact téléphonique voire des rencontres.

A l'issue de la médiation, le consommateur reçoit un courrier du Médiateur lui exposant la solution qu'il considère appropriée (l'avis du Médiateur). Si le Médiateur a été saisi par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, il envoie alors l'avis à l'association de consommateurs et au réclamant.

La solution préconisée n'a pas de force obligatoire pour le consommateur. Il reste toujours libre de saisir le juge.

Les associations de consommateurs sont destinataires de l'avis et assurent un suivi de la réponse.

■ Amélioration des relations avec les clients : le rôle du rapport annuel et le rôle des associations de consommateurs

Le Médiateur publie un rapport annuel qui rend compte de son activité. Le rapport est l'occasion de formuler des propositions d'amélioration qui sont le résultat du constat des dysfonctionnements récurrents (amélioration des services, évolutions des procédures…).

Ces propositions sont rendues publiques dans le rapport d'activité. Elles peuvent être formulées et étudiées lors de réunions périodiques avec les associations de consommateurs.

La publication du rapport d'activités de chaque Médiateur est l'occasion de constater, chaque année lors d'une réunion avec les associations de consommateurs, la mise en œuvre des engagements pris : notamment la prise en compte de l'équité dans les avis rendus, l'envoi d'un accusé de réception de la saisine, la transmission aux services internes des dossiers irrecevables pour absence de saisine préalable d'un recours interne.

Les Médiateurs ont la volonté de pérenniser les relations avec les associations de consommateurs et sont ouverts aux suggestions qu'elles leur présentent.

Entre les associations de consommateurs et le Club des Médiateurs du Service Public

Merci aux associations agréées de consommateurs qui ont participé à l'élaboration de ce guide.

ADEIC
ASSOCIATION DE DÉFENSE, D'EDUCATION ET D'INFORMATION DU CONSOMMATEUR

AFOC
ASSOCIATION FORCE OUVRIÈRE DES CONSOMMATEURS

ASSECO-CFDT
ASSOCIATION ÉTUDE ET CONSOMMATION DE LA CFDT

CGL
CONFÉDÉRATION GÉNÉRALE DU LOGEMENT

CNAFAL
CONSEIL NATIONAL DES ASSOCIATIONS FAMILIALES LAÏQUES

CNAFC
CONFÉDÉRATION NATIONALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES CATHOLIQUES

CNL
CONFÉDÉRATION NATIONALE DU LOGEMENT

CSF
CONFÉDÉRATION SYNDICALE DES FAMILLES

Familles de France

Familles Rurales

FNAUT
FÉDÉRATION NATIONALE DES ASSOCIATIONS D'USAGERS DES TRANSPORTS

INDECOSA-CGT
INFORMATION DES CONSOMMATEURS SALARIÉS DE LA CGT

ORGECO
ORGANISATION GÉNÉRALE DES CONSOMMATEURS

UNAF
UNION NATIONALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

Adresses des Médiateurs

Médiateur de **l'Autorité des Marchés Financiers**
17 place de la Bourse
75082 Paris cedex 02
www.amf-france.org

Médiateur de la **Caisse des Dépôts et Consignations**
56 rue de Lille
75356 Paris SP 07
www.caissedesdepots.fr

Médiateur d'**EDF**
75 TSA
75804 Paris cedex 08
www.edf.fr

Médiateur de **l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur**
61-65 rue Dutot
75732 Paris cedex 15
www.education.gouv.fr/ mediateur

Médiateur de la **FFSA**
Fédération Française des Sociétés d'Assurance
BP 290
75425 Paris cedex 09
www.ffsa.fr

Médiateur de **France 2**
Maison de France Télévision
7 esplanade Henri de France
75907 Paris cedex 15
www.france2.fr

Médiateur de **France 3**
Maison de France Télévision
7 esplanade Henri de France
75907 Paris cedex 15
www.france3.fr

Médiateur des **Programmes de France Télévisions**
Maison de France Télévision
7 esplanade Henri de France
75907 Paris cedex 15
www.francetelevisions.fr

Médiateur de **GDF SUEZ**
23 rue Philibert Delorme
75840 Paris cedex 17
www.mediateur-gdfsuez@suez.com

Médiateur du groupe **La Poste**
44 boulevard de Vaugirard
75757 Paris cedex 15
www.laposte.fr/mediateurdugroupe

Médiateur du **Ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi et du Ministère du Budget, des Comptes Publics et de la Fonction Publique**
Télédoc 215
75572 Paris cedex 12
www.minefe.gouv.fr

Médiateur de la **RATP**
54 quai de la Râpée
Lac LA53
75599 Paris cedex 12
www.ratp.fr

Médiateur de la **SNCF**
66 rue de Rome
75008 Paris
www.sncf.com

Médiatrice de la **Ville de Paris**
32 quai des Célestins
75196 Paris RP
www.paris.fr

Médiateur de la **MSA**
Mutualité Sociale Agricole
40 rue Jean Jaurès
Les Mercuriales
93547 Bagnolet CEDEX
www.msa.fr

1ER MARS 2011

Charte des Médiateurs de Services au Public

Préambule

Le Club des Médiateurs de Services au Public regroupe des Médiateurs des administrations, entreprises, institutions et collectivités, en charge d'un service au public. Ils pratiquent la médiation institutionnelle pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les citoyens, usagers et clients, une solution en droit et en équité et pour faire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct dès que les recours internes ont été épuisés, respectent les principes fixés par la présente Charte des Médiateurs de Services au Public.

Ce texte fédérateur, adopté dès 2004 et rénové en 2010, garantit l'observation par les Médiateurs et les institutions auprès desquelles ils exercent leurs fonctions de règles déontologiques exigeantes et précises - impartialité et indépendance, compétence, efficacité - , ainsi que la qualité des médiations, menées avec diligence dans la confidentialité.

Les Médiateurs du Club réaffirment ainsi les valeurs qui, dans le respect permanent des règles de droit et des textes européens en matière de médiation, sont le cadre de référence de leur action :

- le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions,
- la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends,
- l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le Médiateur fait de l'écoute un devoir,
- l'impartialité par rapport aux parties et à l'institution auprès de laquelle le Médiateur exerce son activité,
- le respect du principe du contradictoire : le Médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie,
- l'équité : en effet, au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas,
- la transparence : le Médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès,
- la confidentialité : le Médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Le statut d'association, dont s'est doté le Club des Médiateurs, conforte son rôle d'information sur la médiation institutionnelle et de lieu d'échanges, ainsi que son action de soutien, notamment pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et favoriser la diffusion entre ses membres de leurs expériences et des bonnes pratiques.

Le Club a vocation à développer également des outils de communication accessibles au public et à aider ainsi les usagers et clients dans leur choix de recourir à la médiation et dans l'orientation de leurs saisines, notamment par la mise à disposition d'un annuaire détaillé.

Le Club contribue également à ce que médiation judiciaire, médiation conventionnelle et médiation institutionnelle appliquent, avec les spécificités qui leur sont propres, un référentiel commun de valeurs et de processus au service du développement des médiations de qualité en tant que mode alternatif de règlement des litiges.

1ER MARS 2011

La présente Charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle pour les membres du Club des Médiateurs de Services au Public.

Elle s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions spécifiques régissant l'activité de chaque Médiateur.

Elle énonce un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Club s'engagent à respecter.

S'inscrivant dans le cadre d'une définition adaptée de la médiation, les Médiateurs offrent ainsi, aux requérants, des garanties portant sur la personne du Médiateur et sur sa conduite du processus de médiation.

DÉFINITION DE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE

La médiation institutionnelle est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent avec l'aide du Médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.

A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

LE MÉDIATEUR

Le Médiateur est un tiers impartial et indépendant, compétent, efficace.

• Impartial et indépendant

Par son autorité, son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'institution ou l'entreprise, le Médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissaient pas ou plus réunies.

Le Médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend.

Le Médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

• Compétent

Le Médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine.

Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées.

Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

• Efficace

Le Médiateur s'engage à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

1ER MARS 2011

LE PROCESSUS DE MÉDIATION

• Transparence et consentement des requérants

Le Médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Le fait de saisir le Médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties.

Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé.

Cette information est largement diffusée, en particulier sur les sites des Médiateurs et du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle relève également des institutions auprès desquelles les Médiateurs exercent leurs fonctions.

Le Médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice.

• La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

• La confidentialité

Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu.

Le Médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties.

Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au Médiateur et aux parties.

• Le déroulement de la médiation

Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie la plus rapide.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus.

La médiation est menée de manière contradictoire.

Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement.

Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.

La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le Médiateur par écrit, ou par le Médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

1ER MARS 2011

• La fin de la médiation

La médiation se termine lorsque le Médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité.

Le Médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise.

La médiation peut également être clôturée si le Médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

MEMBRES DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC AU 1ER MARS 2011

MEMBRE D'HONNEUR

Le Médiateur de la République

MEMBRES FONDATEURS

Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers

Le Médiateur de la Caisse des Dépôts

Le Médiateur d'EDF

Le Médiateur de l'Éducation Nationale et de l 'Enseignement Supérieur

Le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance

Le Médiateur de France 2

Le Médiateur de France 3

Le Médiateur des Programmes de France Télévision

Le Médiateur de GDF SUEZ

Le Médiateur du Ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi et du Ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État

Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole

Le Médiateur du Groupe La Poste

Le Médiateur de la RATP

Le Médiateur de la SNCF

La Médiatrice de la Ville de Paris

Courriers de remerciements

Madame,

Par lettre du 14 janvier, vous me faites savoir que vous avez pris contact avec …….. au sujet du différend qui m'oppose à elle concernant la souscription de …… Celle-ci s'engageait auprès de vous à me verser la somme de 1 275 euros pour dédommager le préjudice subi.

Cette proposition recueillant mon consentement, j'ai pris contact avec le responsable de la conformité des services d'investissement de ……., comme vous m'y invitiez, afin de le formaliser dans un protocole d'accord.

Le protocole a été signé par les deux parties et la somme promise a été versée. A présent, j'ai quitté…….. chez qui j'ai été client pendant une quinzaine d'années et qui, pendant toutes ces années, ne m'a apporté que tracasseries et déceptions.

Je tenais par la présente à vous remercier chaleureusement pour votre action décisive sans laquelle un règlement amiable n'aurait pu être trouvé. J'espère que l'institution que vous représentez continuera d'agir pour orienter les établissements financiers vers plus d'honnêteté et de transparence.

Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de ma considération distinguée.

À l'attention de Mme Madeleine Guidoni

Madame,

En réponse à votre courrier du 31 août 2010, je vous prie de trouver, ci-joint, la copie du protocole d'accord rédigé par…….... et signé par les deux parties le 2 juillet 2010 mettant fin au différend qui nous opposait.

Je vous remercie pour votre intervention et votre médiation qui m'ont permis d'obtenir satisfaction, considérant avoir été victime d'une injustice.

Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

À l'attention de Madame Guidoni

Madame,

Je vous remercie d'être intervenue auprès de la banque …… dans le cadre du différend que j'avais avec eux concernant l'achat de titres.

Grâce à votre intervention, cette affaire s'est solutionnée et la banque m'a permis de souscrire à 24 actions …….. au prix convenu lors de l'augmentation de capital réalisée par …..…. J'ai souscrit à ces 24 titres …..….. au prix de 24,73 euros l'action. Le dossier est donc clos à présent.

En vous remerciant encore pour votre appui, je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de ma considération distinguée.

Madame,

Je vous informe que suite à mon courrier de réclamation du 4 septembre 2010, le …… m'a consenti un règlement de 2 400 euros que j'ai accepté.

Je tiens à vous remercier de votre disponibilité et des explications que votre collaboratrice a pu me communiquer, ce qui a sans aucun doute contribué au règlement de ce contentieux.

Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes sentiments respectueux.

Madame,

Je tiens à vous informer que les engagements pris par …….. concernant la prise en charge de la moins value et de la commission de souscription initiale du FCP ……. ont été tenus.

Je vous prie d'accepter tous mes remerciements pour votre intervention auprès de cette société, et vous prie d'agréer, Madame, mes sincères salutations.

Contacts

Comment contacter le médiateur de l'Autorité des marchés financiers

Madame Madeleine Guidoni
Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02
Site internet **www.amf-france.org – rubrique Médiateur**
Permanences téléphoniques mardi et jeudi de 14 h à 16 h
Tél. : 01 53 45 64 64 – Fax : 01 53 45 59 60

Conception et réalisation : POLYNOME – 01 41 49 04 04

AUTORITÉ
DES MARCHÉS FINANCIERS
AMF

17, place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02 - France
Tél. : 01 53 45 60 00 - Fax : 01 53 45 61 00