

Paris, le 25 mars 2010

**Natalie Lemaire est nommée à la tête de la Direction des relations avec les épargnants (DREP) de l'Autorité des marchés financiers**

Natalie LEMAIRE, 46 ans, ingénieur ENSIA et master qualité et marketing de l'ESSEC, est nommée directrice de la direction des relations avec les épargnants (DREP) à compter du 3 mai 2010.

Natalie Lemaire a commencé sa carrière en 1987 dans la grande distribution, groupe Carrefour-Promodès, au sein duquel elle a exercé différentes fonctions en lien avec la qualité et la satisfaction clients. Elle a ensuite rejoint le groupe BNP Paribas en 2002, en tant que directrice de la qualité satisfaction clients de la banque de détail, pour y créer le département qualité et relations consommateurs. Natalie Lemaire concevait et animait, depuis 2007, la politique de développement durable et d'innovation participative en complément de ses missions.

La création de la direction des relations avec les épargnants répond à la volonté de l'AMF de mettre au premier rang de ses préoccupations sa mission de protection de l'épargne. Elle permettra de rationaliser et coordonner les différentes actions de l'AMF dans ce domaine et sera composée d'une vingtaine de collaborateurs répartis en trois ensembles : 1/ médiation, 2/ cellule connaissance des épargnants et pédagogie, 3/ fonctions support et plateforme d'information.

A cette occasion, Jean-Pierre Jouyet, président de l'AMF, a indiqué : « *il était nécessaire de remettre l'église au milieu du village et d'apporter plus de visibilité aux actions quotidiennes du régulateur en faveur de la protection de l'épargne. La DREP aura également pour objectif de créer un observatoire de l'épargne et des produits financiers destiné à effectuer une veille de l'offre de produits financiers à destination des particuliers et des actions de communication/publicité sur ces produits* ».

## **Questions-réponses sur le fonctionnement de la direction des relations avec les épargnants (DREP)**

### **1. Pourquoi créer une nouvelle direction en charge des relations avec les épargnants ?**

La création de la direction des relations avec les épargnants répond à la volonté de l'AMF de mettre l'accent sur l'une de ses préoccupations principales : la protection de l'épargne. Elle permettra de rationaliser et coordonner les différentes actions de l'AMF dans ce domaine.

### **2. Quelle est la feuille de route de la DREP ?**

La direction des relations avec les épargnants devra mener en priorité les actions suivantes :

- 1° renforcer l'action pédagogique de l'AMF,
- 2° développer les alertes sur certains produits ou certaines pratiques pour lesquels la complexité, le niveau de risque ou le résultat annoncé rendent indispensable une mise au point du régulateur afin d'attirer l'attention des épargnants,
- 3° mettre en place un réseau efficace de diffusion de l'ensemble des guides pédagogiques et alertes,
- 4° la veille sur les produits d'épargne et les pratiques de commercialisation (achats-mystère, observatoire des produits d'épargne, etc.).

### **3. Combien de collaborateurs la DREP comptera-t-elle ?**

L'effectif de la DREP devrait être d'une vingtaine de collaborateurs.

### **4. Les résultats des achats-mystère seront-ils divulgués ? Serviront-ils de base pour ouvrir des contrôles ?**

Les achats-mystère doivent permettre au régulateur de mieux appréhender la façon dont les produits financiers sont commercialisés sur le terrain. Il ne s'agit en aucun cas d'un acte de contrôle. Les informations recueillies grâce à ces achats mystère permettront au régulateur de s'assurer de l'applicabilité de sa réglementation en matière de commercialisation et de relever les bonnes pratiques.

### **5. Comment va s'articuler le rôle du médiateur de l'AMF avec la Direction des relations avec les épargnants ?**

Cette nouvelle direction s'appuiera en particulier sur l'expertise et la connaissance de terrain du service de la médiation, que de nombreux épargnants saisissent de dossiers individuels. Cette contribution de la médiation se fera bien évidemment dans le respect des principes d'indépendance et de confidentialité des dossiers inscrits dans [la charte de la médiation](#). Le médiateur continuera donc de traiter les dossiers de médiation selon les procédures actuellement en vigueur.