

RAPPORT DU MÉDIATEUR 2011



Sommaire

| | |
|--|-----------|
| ÉDITORIAL DU MÉDIATEUR | 1 |
| LE RAPPORT DU MÉDIATEUR | |
| A – La mission du médiateur et les activités de la Médiation de l'AMF | 2 |
| 1- Les missions définies par la loi, les champs de compétence et les modalités pratiques de saisine du médiateur | 2 |
| 2- L'organisation | 4 |
| B – Les chiffres de l'année 2011 | 5 |
| 1- Les demandes en 2011 | 5 |
| 2- Le traitement des dossiers en 2011 | 6 |
| C – Les thèmes généraux des dossiers du médiateur | 7 |
| D – Les sujets majeurs traités par la Médiation de l'AMF | 9 |
| 1- La gestion des OPCVM | 9 |
| 2- La tenue de compte conservation et le passage d'ordres | 10 |
| 3- La commercialisation | 12 |
| 4- Le mandat de gestion | 13 |
| 5- Le Forex | 15 |
| E – Le contexte réglementaire de la médiation en 2011 | 15 |
| 1- Au plan national | 15 |
| 2- Au plan européen | 17 |
| ANNEXES | 18 |

Éditorial



Si l'éditorial du médiateur, destiné à présenter les lignes de force de l'activité de l'année, constitue un rituel, celui-ci présente une certaine originalité dès lors que ma mission, en tant que nouveau médiateur, n'a commencé qu'à la mi-novembre de l'année 2011. Il m'appartient toutefois de les présenter, et je le fais avec grand plaisir en rendant hommage au travail accompli par mon prédécesseur, Madeleine Guidoni.

Le souci accru de la protection des épargnants avait conduit l'AMF à créer, en 2010, une Direction des relations avec les épargnants. Il s'est poursuivi en 2011 par la recherche de la mise en place du renforcement de la fonction de médiation ; évolution préconisée notamment par le groupe de travail sur l'indemnisation des préjudices des épargnants et des investisseurs présidé par Jacques Delmas-Marsalet et Martine Ract-Madoux qui a émis des recommandations en ce sens en mai 2011.

Ce renforcement, je l'ai constaté, n'a pas été un vain mot. Le nouveau médiateur de l'AMF est directement rattaché au président et nommé pour une durée de trois ans renouvelable. Ainsi, l'indépendance inhérente à cette fonction a bien été traduite dans son statut et son positionnement. En outre, je bénéficie, pour mener à bien ma mission, de l'expertise d'une équipe motivée de quatre juristes et deux assistantes conduite par François Denis du Péage,

au sein de la Direction des relations avec les épargnants.

Parmi les premières évolutions mises en œuvre, j'ai souhaité que la Médiation se recentre sur son cœur de métier – la résolution amiable de litiges – et qu'elle rationalise son activité de consultation. Traitées jusqu'en 2011 par la Médiation, les demandes de consultation du public seront désormais prises en charge par la plateforme AMF Épargne Info Service qui assure déjà efficacement ce rôle de renseignement de façon quotidienne.

S'agissant des demandes de médiation reçues en 2011, elles se sont élevées à 518. Durant l'année, 578 demandes ont été traitées, permettant ainsi de continuer à réduire le stock en cours. Parmi les dossiers qui ont pu donner lieu à un examen du bien-fondé de la demande, 46 % ont abouti à un accord. La crise financière a cependant continué à produire ses effets : on observe en effet, depuis 2009, que les demandes comme les propositions de dédommagement se durcissent, dans des litiges plus persistants et plus complexes. Toutefois, le Pôle médiation a pu faire aboutir ces médiations dans les mêmes délais que les années précédentes, puisque 78 % des dossiers sont traités dans un délai inférieur à six mois.

Les thèmes majeurs traités par la Médiation de l'AMF en 2011 ont continué de s'organiser autour de quelques axes forts.

Tout d'abord, la commercialisation des instruments financiers. Dans chaque cas, la Médiation s'est attachée à vérifier qu'une recommandation personnalisée et adaptée a bien été fournie au client par le distributeur financier ou le conseiller en investissements financiers. En cas d'insuffisance, des dédommagements ont pu être obtenus. Par ailleurs, les réclamations concernant des délais excessifs de transfert de compte titres se sont multipliées ; l'intervention de la Médiation a permis d'en accélérer le bon dénouement. Des informations pouvant également induire en erreur les clients investisseurs quant au déroulement des opérations sur titres ont pu être corrigées et faire l'objet d'un dédommagement. En outre, la bonne exécution des mandats de gestion individuels ainsi que la gestion des OPCVM conduisent à examiner au cas par cas l'adéquation du mandat aux objectifs du client, en observant toutefois que le seul constat d'une perte enregistrée ne peut suffire à elle seule à qualifier de fautive la gestion considérée.

Pour l'avenir, j'ai identifié trois nouvelles orientations qui ont été actées et soutenues par le Collège de l'AMF :

- faire en sorte, en liaison notamment avec l'ACP et le médiateur de Bercy, que les épargnants puissent déterminer plus rapidement les médiateurs compétents, puisque chaque médiateur, bancaire, financier ou d'assurance, a une compétence limitée : par exemple, le médiateur de l'AMF n'est pas compétent en matière fiscale ;
- mettre en place les outils appropriés pour que l'existence, le rôle et les coordonnées du médiateur de l'AMF soient mieux connus ;
- développer les avis du médiateur. La circonstance que le médiateur se doit d'être un tiers neutre et impartial ne fait pas obstacle, à mon sens, à la formulation de suggestions, tout au long de la négociation entamée avec chaque partie.

Ces trois axes d'orientation seront au cœur de mon action de médiateur pour l'année 2012, de sorte que les épargnants puissent tirer de ce service le meilleur bénéfice possible.

Marielle Cohen-Branche,

Médiateur de l'Autorité des marchés financiers



Le rapport du médiateur

A | LA MISSION DU MÉDIATEUR ET LES ACTIVITÉS DE LA MÉDIATION DE L'AMF

1 – Les missions définies par la loi, les champs de compétence et les modalités pratiques de saisine du médiateur

a | Les missions définies par la loi

La Médiation de l'AMF constitue un véritable service public gratuit qui offre une ultime occasion de résolution amiable des conflits individuels en matière financière.

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 de loi et règlement 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 de l'Autorité des marchés financiers s'inscrit désormais directement dans un contexte réglementaire européen. En effet, la directive 2008/52/CE du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation civile et commerciale vient, par ordonnance du 16 novembre 2011, d'être transposée dans la législation française. Ces dispositifs sont présentés *infra* dans la partie relative aux évolutions du contexte réglementaire.

b | Les champs de compétence et la charte de la médiation

Le médiateur de l'AMF peut être saisi par tout épargnant ou investisseur qui a un différend individuel avec un opérateur financier, qu'il soit consommateur personne physique ou personne morale (par exemple, une caisse de retraite ou une association).

Le médiateur de l'AMF peut ainsi traiter des différends lorsque le client investisseur ou épargnant est une personne morale ou une personne physique pour ses besoins professionnels. Il a donc un champ légal d'intervention plus large que celui des médiateurs des établissements bancaires qui, à l'exception de quelques établissements qui ont élargi volontairement leur compétence, traitent des différends des personnes physiques.

Par ailleurs, depuis la loi du 3 janvier 2008, les consommateurs personnes physiques peuvent, en cas de conflit avec un établissement de crédit sur un instrument financier, choisir de saisir indifféremment le médiateur de l'AMF ou le médiateur bancaire désigné par l'établissement de crédit concerné.

La Médiation de l'AMF repose sur le principe fondamental d'une démarche volontaire des deux parties. Le médiateur ne peut être saisi qu'en cas de différend à caractère individuel entrant dans le champ de compétence de l'AMF, c'est-à-dire entre un client et un prestataire d'investissement, un conseiller en investissements financiers ou une société cotée.

Les parties restent libres d'interrompre à tout moment ou de poursuivre et conclure ou non la médiation entreprise sous l'égide du médiateur.

Le médiateur de l'AMF réoriente le plaignant vers les organismes compétents si le grief n'entre pas dans son champ de compétence. C'est notamment le cas des réclamations portant sur les contrats d'assurance vie, ou entrant dans le domaine purement bancaire, en particulier ce qui relève du fonctionnement d'un compte de dépôt, des livrets d'épargne ou des dépôts à terme, et de l'octroi de crédit. Enfin, les questions d'application et d'interprétation de la législation fiscale ne ressortent pas davantage de la compétence de l'AMF.

La charte de la médiation de l'AMF, actualisée en 2010, reprend les grands principes qui régissent la médiation et plus particulièrement :

- l'impartialité du médiateur : le médiateur dispose des moyens suffisants et dédiés à l'exercice neutre et impartial de son activité. Il ne peut recevoir d'instruction sur les dossiers dont il a la charge ;
- la confidentialité de la procédure de médiation : les échanges intervenus au cours de la procédure de médiation ne peuvent être ni produits ni invoqués devant les juridictions sans l'accord des parties ;
- le principe selon lequel le médiateur propose mais n'impose pas : la médiation repose sur une démarche volontaire des deux parties à tous les stades de la procédure.

c | Les modalités pratiques de saisine du médiateur de l'AMF

L'accès direct au médiateur de l'AMF est garanti, gratuit, et ses coordonnées sont facilement accessibles.

Toute réclamation adressée au médiateur doit cependant, pour être recevable, avoir été précédée d'une première réclamation écrite auprès du prestataire de services d'investissement ou de l'émetteur concerné et que cette réclamation ait fait l'objet d'un rejet total ou partiel, ou qu'elle n'ait pas obtenu de réponse dans un délai raisonnable.

Les saisines peuvent s'effectuer soit par un formulaire électronique, directement accessible sur le site internet de l'AMF (www.amf-france.org) dans la rubrique médiateur, soit par courrier postal.

Sur les 1 399 saisines reçues en 2011, 1 094 (soit 65 %) ont été faites via le formulaire électronique, ce qui marque une augmentation continue de ce mode de saisine (49 % en 2010 et 35 % en 2009).

2 – L'organisation

a | La nomination de Marielle Cohen-Branche comme médiateur et les évolutions dans l'organisation de la médiation

Marielle Cohen-Branche a été nommée médiateur de l'AMF le 16 novembre 2011 en remplacement de Madeleine Guidoni.

À cette occasion, et afin de répondre à une volonté de renforcer la médiation conformément au rapport du groupe de travail sur l'indemnisation des préjudices des épargnants et investisseurs, présidé par Jacques Delmas-Marsalet et Martine Ract-Madoux, publié en mai 2011, préconisation conforme au plan stratégique de l'AMF adopté en 2009, le médiateur est maintenant directement rattaché au président de l'AMF. Son mandat est de trois ans renouvelable. Marielle Cohen-Branche dispose, pour mener à bien sa mission, d'une équipe, au sein de la Direction des relations avec les épargnants de l'AMF, pilotée par François Denis du Péage et composée de quatre juristes et de deux assistantes.

Ancien conseiller en service extraordinaire à la Cour de cassation en charge du droit bancaire et financier de mars 2003 à janvier 2011, Marielle Cohen-Branche a été également membre de la Commission des sanctions de l'AMF depuis novembre 2003. Ce mandat s'est achevé au terme de celui de magistrat de la Cour de cassation en janvier 2011. Elle a précédemment exercé pendant 25 ans comme juriste de banque et a notamment occupé le poste de directeur juridique et contentieux du Crédit Agricole Île-de-France de 1993 à 2003. Marielle Cohen-Branche a été également, de 2003 à 2011, membre du Comité de la médiation bancaire chargé notamment, sous l'autorité du gouverneur de la Banque de France, de veiller à l'indépendance des médiateurs bancaires.

b | Les évolutions des activités du Pôle de la médiation du fait de son intégration dans la Direction des relations avec les épargnants

La Médiation constitue aujourd'hui l'un des trois Pôles de la Direction des relations avec les épargnants.

La Médiation a eu jusqu'à présent deux missions principales qui doivent être distinguées : la consultation et la médiation.

Outre le traitement des médiations proprement dites, le Pôle médiation a développé historiquement une mission de consultation pour répondre aux questions techniques, relatives à l'ensemble des domaines d'intervention de l'AMF, émanant des épargnants. Il traite également les transmissions d'informations et dénonciations qui lui parviennent et participe aux alertes au public de la Direction des relations avec les épargnants sur les commercialisations irrégulières.

La création de AMF Épargne Info Service au sein de la Direction des relations avec les épargnants en 2010, permanence ouverte quotidiennement au public, conduit à ne plus maintenir cette mission de consultation au sein du Pôle de la médiation. Au cours de l'année 2012, les consultations seront reprises par AMF Épargne Info Service.

c | Les actions de promotion de la médiation de l'AMF

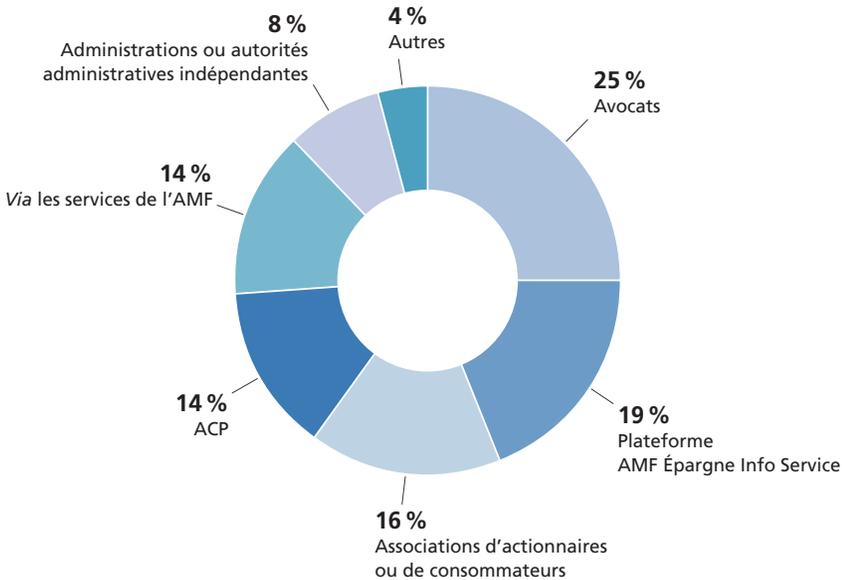
Les requêtes restent majoritairement le fait d'investisseurs non professionnels, personnes physiques, agissant seuls.

Le Pôle de la médiation a participé aux réunions organisées par la Direction des relations avec les épargnants dans le cadre du partenariat de formation des associations de consommateurs. L'objectif de ces formations est de permettre aux responsables locaux de ces associations de mieux répondre aux questions et réclamations des personnes qui les sollicitent sur le sujet de l'épargne. Ainsi, six sessions de formation ont eu lieu dans les succursales régionales de la Banque de France (Strasbourg, Toulouse, Clermont-Ferrand, Montpellier, Marseille, Nantes) et une à Paris. De même, comme chaque année, le Pôle médiation était présent au Forum de l'investissement et au Salon Actionaria.

B | LES CHIFFRES DE L'ANNÉE 2011

1 – Les demandes en 2011

Origine des demandes



Source : AMF

En 2011, 1 399 demandes ont été reçues (1 397 en 2010), dont 881 consultations et 518 demandes de médiation.

Cette grande stabilité globale des demandes masque une diminution des demandes de consultations (1 001 en 2010 et 1 294 en 2009) qui peut s'expliquer par la création de la plateforme de renseignements AMF Épargne Info Service. On constate en revanche une reprise des demandes de médiation puisque leur nombre était de 396 en 2010 (735 en 2009⁽¹⁾).

Cette reprise significative a toutefois sans doute été atténuée par la possibilité légale donnée depuis 2008 aux médiateurs bancaires de traiter des réclamations en matière de produits financiers. En effet, depuis cette date, les épargnants désirant une médiation dans les domaines de la commercialisation et de la gestion de leurs produits financiers peuvent, après avoir éteint toutes les voies de recours internes à leur établissement bancaire, s'adresser au médiateur de leur banque ou au médiateur de l'AMF.

Des permanences téléphoniques bihebdomadaires ont été assurées tout au long de l'année, y compris en juillet-août. Un changement d'organisation est intervenu depuis le mois de septembre puisque dorénavant les appels peuvent être reçus quotidiennement en semaine de 9 heures à 17 heures sur le numéro de téléphone d'AMF Épargne Info Service.

(1) Dont environ 25 % de demandes de médiation concernant un seul et même fonds à formule.

2 – Le traitement des dossiers en 2011

En 2011, 1 531 dossiers ont été traités, dont 953 consultations et 578 médiations.

a | Le traitement des consultations

Situation au 31 décembre 2011

| | |
|---|------|
| Nombre de consultations traitées | 953 |
| Dont consultations reçues depuis 1 mois au plus | 86 % |
| Dont consultations reçues depuis plus d'1 mois | 14 % |

Source : AMF

b | Le traitement des demandes de médiation

Situation au 31 décembre 2011

| | |
|--|------|
| Nombre de médiations clôturées | 578 |
| Dont demandes reçues depuis 6 mois au plus | 78 % |
| Dont demandes reçues depuis plus de 6 mois | 22 % |

Source : AMF

En ce qui concerne les médiations, 578 dossiers ont été traités du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011 (520 en 2010 et 887 en 2009), dont 78 % clôturés dans les six mois de leur ouverture. Ce délai s'explique notamment par le fait que des documents et précisions complémentaires sont généralement 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 578 dossiers de médiation clôturés en 2011, 46 % 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 commerciales. Il en est ainsi, par exemple, lorsque le professionnel est invité à répondre à une demande d'explication ou à préciser sa position.

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.

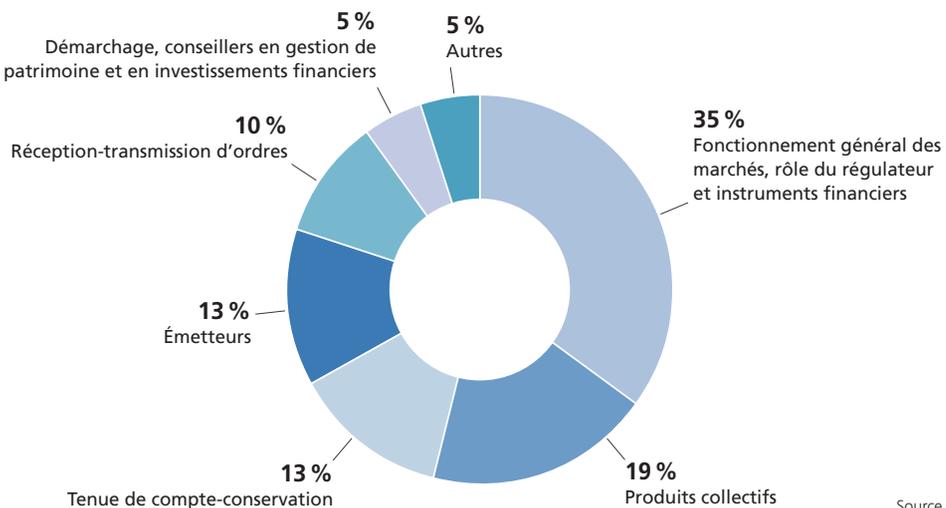
C | LES THÈMES GÉNÉRAUX DES DOSSIERS DU MÉDIATEUR

Les dossiers reçus sont enregistrés dans la base informatique de données spécifique du Pôle médiation et répartis en 10 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

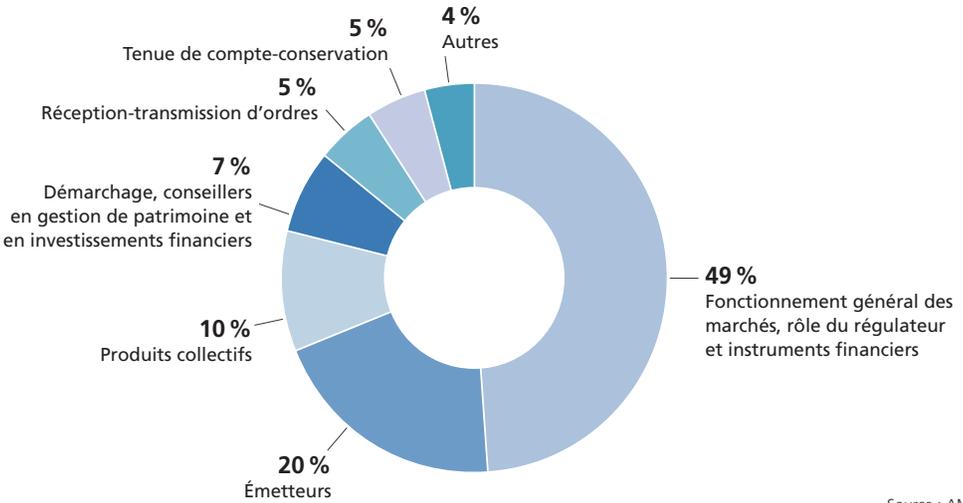
Demandes de médiations et de consultations du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011



Source : AMF

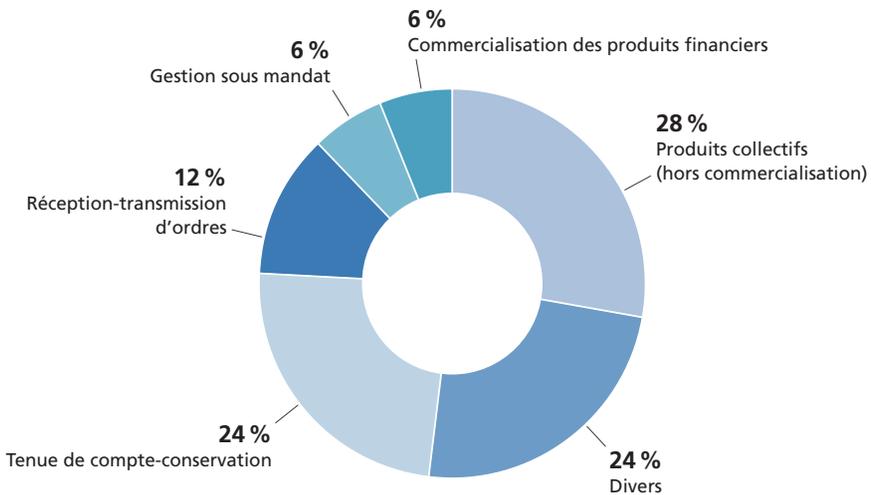
b | Répartition des consultations par thème

Demandes de consultations du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011



c | Répartition des médiations par thème

Demandes de médiations du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011



D | LES SUJETS MAJEURS TRAITÉS PAR LA MÉDIATION DE L'AMF

1 – La gestion des OPCVM

Comme les années précédentes, le Pôle médiation a reçu de nombreuses réclamations d'épargnants mettant en cause la gestion d'organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM), notamment de fonds communs de placement dans l'innovation (FCPI), à la suite du constat d'une baisse significative de la valeur de leur part.

D'emblée, il faut écarter les cas qui ne posent pas de problème particulier pour la Médiation, ceux pour lesquels le porteur est un porteur unique, cas par exemple d'une caisse de retraite pour laquelle a été créé un fonds commun de placement dédié et pour lequel la faute de gestion invoquée ne résulte pas d'une mauvaise performance mais d'un incident ponctuel. Ce type de litige ressort de la Médiation.

Dans les cas au contraire où le constat est la seule sous-performance et où la Médiation est saisie par un seul des porteurs d'un OPCVM ouvert au public, les sociétés de gestion refusent généralement les demandes d'indemnisation.

La Médiation est en général bloquée par des contraintes de natures technique et juridique.

De nature technique, car la Médiation de l'AMF est dans l'impossibilité de déterminer ou non l'existence d'une mauvaise gestion, voire d'une faute de gestion. L'appréciation d'une mauvaise gestion d'un OPCVM requiert des investigations et un contrôle, qui sont de la compétence des services spécialisés de l'AMF.

De nature juridique, car les épargnants qui saisissent la Médiation se prévalent d'un préjudice qui peut être qualifié de collectif ou, à tout le moins, soulève la question du traitement équitable entre les différents porteurs. Lorsque l'épargnant conteste la gestion effectuée sur l'OPCVM, son préjudice résultant de la perte de valeur de l'actif du produit pourrait être considéré comme ni personnel ni direct, et serait susceptible d'être qualifié de préjudice collectif subi par l'ensemble des porteurs de parts de l'OPCVM. Sa réparation au profit d'un seul porteur risquerait de porter atteinte à la règle de l'égalité de traitement entre les porteurs. Or, le médiateur ne peut être saisi que pour favoriser le règlement amiable d'un litige individuel.

Une telle démarche des épargnants ne pouvant pas rester sans réponse, une réflexion sur l'orientation la plus efficace à donner à ce type de dossiers est en cours.

Par ailleurs, le Pôle médiation est ponctuellement interrogé par les épargnants sur des problématiques liées à la durée de vie des FCPI.

Pour mémoire, la durée de vie d'un produit de capital investissement (FCPR, FCPI, FIP⁽²⁾) est fixée dans le règlement du produit. Les sommes investies doivent être restituées aux porteurs au plus tard à l'expiration de cette durée, conformément aux dispositions de l'article L. 214-28 du code monétaire et financier.

La société de gestion est tenue de dissoudre le FCPI avant la fin de sa durée de vie. Cette dissolution entraîne l'ouverture d'une procédure de liquidation qui est soumise, au préalable, à l'agrément de l'AMF. La clôture de la liquidation doit intervenir au plus tard à l'échéance du FCPI : la liquidation de l'ensemble des actifs détenus par le FCPI doit être terminée à la fin de durée de vie du produit.

(2) FCPR : Fonds commun de placement à risque.
FIP : Fonds d'investissement de proximité.

Il en résulte deux conséquences pour les épargnants ayant investi dans des FCPI :

- les investissements peuvent être bloqués jusqu’à la fin de durée de vie du fonds, soit au maximum dix ans ;
- la décision de dissolution n’est qu’une étape dans la disparition du produit. L’existence juridique du fonds perdure jusqu’à la liquidation totale des actifs détenus dans le portefeuille. Ainsi, le teneur de compte conserve les lignes, correspondant aux parts des FCPI, dans les livres de ses clients jusqu’à la liquidation totale du produit, ce qui peut entraîner la perception de droits de garde.

Certains FCPI établissent des valeurs liquidatives à chaque semestre, lesquels ne coïncident pas nécessairement avec l’année civile. Il a par exemple été relevé le cas d’un client dont le portefeuille établi au 31/12 comportait une ligne de FCPI qui avait été calculée au 30/09 de l’année. Cette précision ne figurant pas dans le relevé, le client n’arrivait pas à faire coïncider les données chiffrées compte tenu des remboursements effectués entre-temps.

2 – La tenue de compte-conservation et le passage d’ordres

a | Les transferts de comptes

La Médiation a enregistré une hausse de dossiers relatant des difficultés rencontrées lors de transferts de compte titres. Les investisseurs estiment souvent les délais excessifs.

Certains facteurs allongent automatiquement la procédure de transfert ; par exemple, une opération financière affectant un titre en portefeuille (opération sur titres, détachement de dividende, etc.) bloque le transfert de la ligne pendant la durée de l’opération. Cependant, le délai de transfert peut aussi avoir pour cause des difficultés de dialogue entre les établissements.

La problématique est accentuée pour les plans d’épargne en actions (PEA), dans la mesure où la réglementation interdit d’en posséder plus d’un par personne. Dès lors, l’établissement qui réceptionne le PEA ne peut donner accès à celui-ci que lorsqu’il a la confirmation que le PEA détenu dans les livres de l’établissement d’origine est bien clôturé. Pendant toute la durée du transfert, le titulaire ne peut accéder à son compte. Tout retard dans le transfert peut ainsi causer un préjudice au titulaire, surtout en période de forte volatilité où il est nécessaire de suivre de près ses investissements.

La Médiation favorise un meilleur dialogue entre les établissements, de manière à accélérer l’exécution des demandes en facilitant l’échange d’informations entre ceux-ci. Néanmoins, les épargnants doivent s’attendre à des délais de traitement plus longs s’agissant des transferts de PEA.

b | Les opérations sur titres (OST)

Les opérations sur titres (OST) désignent les événements qui interviennent dans la vie d’un titre : augmentation de capital, versement des dividendes, offre publique d’achat, etc.

Certaines OST s’imposent aux détenteurs du titre et d’autres nécessitent un choix, comme les souscriptions aux augmentations de capital ou les apports à des offres publiques. Dans ces cas de figure, l’intermédiaire financier informe son client des modalités de traitement de l’OST et lui demande sa réponse.

La Médiation a été saisie de dossiers d’épargnants constatant, dans le traitement par leurs intermédiaires financiers des OST, des dysfonctionnements relatifs à l’information délivrée par l’intermédiaire sur le déroulement de l’OST.

- Une information tardive quant au déroulement de l'OST

Dans un dossier, l'intermédiaire avait informé tardivement son client, via la messagerie de son compte sur internet, de l'augmentation de capital d'une société étrangère, de sorte que celui-ci n'a pas pu prendre connaissance de cette opération avant la fin de celle-ci. L'intermédiaire a proposé de lui livrer les titres aux conditions de l'augmentation de capital.

En l'espèce, le client ne souhaitait pas participer à l'augmentation de capital mais entendait céder ses droits préférentiels de souscription. L'établissement a cependant refusé d'indemniser le préjudice résultant de l'impossibilité pour son client de céder les droits car il a considéré que, dans ce cas d'espèce, les droits préférentiels de souscription n'auraient pas pu être négociés sur le marché.

Dans un autre dossier, un client avait été contacté par téléphone par son agence, afin qu'il vienne signer, en urgence, des documents lui permettant d'échanger des obligations étrangères, qui avaient perdu toute valeur, contre des actions. Le lendemain, son agence le recontacte afin de signer d'autres documents, ceux qu'il avait remplis la veille étant erronés. Sa demande n'a donc pas pu être prise en compte. La personne a d'abord saisi le service client de sa banque, qui lui a indiqué, d'une part, qu'il s'agissait d'une offre à très court délai, ne permettant pas l'envoi d'un avis d'opération sur titres par courrier et, d'autre part, que les documents corrects avaient été remplis après expiration de l'opération sur titres.

La Médiation a fait valoir que le client, la première fois, avait rempli les documents en présence du responsable de l'agence, et sur les conseils de celui-ci et estimait donc que les éventuelles erreurs de mentions portées dans ces documents n'étaient pas de son fait. À la suite de cette intervention, l'établissement a accepté de verser un dédommagement à son client.

- Une information pouvant induire en erreur quant au déroulement de l'OST

La Médiation a été saisie par un porteur de bons de souscription d'actions remboursables (BSAR) arrivant à échéance le 31 décembre 2010 et dont l'avis d'opération sur titres qui lui avait été adressé indiquait clairement « Si vous souhaitez participer à l'opération ou vendre vos bons, si le marché le permet, nous vous prions de bien vouloir vous adresser à votre agence avant le 31/12/2010 14h00 (heure de fermeture de la Bourse ce jour) et de préciser la quantité de bons à exercer et/ou la quantité de bons à céder ».

Or, le porteur des BSAR s'est trouvé dans l'impossibilité de les céder le 29 décembre 2010. En effet, après examen attentif des conditions de l'opération, il s'est avéré que ces BSAR pouvaient être exercés jusqu'au 31 décembre 2010 mais n'étaient, en revanche, négociables que jusqu'au 28 décembre 2010 inclus, la radiation devant s'effectuer le lendemain.

La Médiation a en conséquence fait valoir, auprès du teneur de compte, que l'avis d'opération sur titres avait induit en erreur le porteur de bons et l'avait, ainsi, privé de la possibilité de vendre ses bons en temps utile.

Le teneur de compte a reconnu que l'imprécision de l'avis d'opération sur titres quant à la date limite de négociabilité des BSAR était de nature à entraîner une confusion. En conséquence, un protocole d'accord a été signé, octroyant au porteur une indemnisation calculée sur la base du nombre de BSAR qu'il détenait le 28 décembre 2010 multiplié par le cours moyen des BSAR observé le même jour sur NYSE Euronext Paris, soit 4 215 euros.

c | Les formalités permettant d'accéder aux assemblées générales d'actionnaires

La Médiation est régulièrement saisie par des personnes qui n'obtiennent pas à temps les documents nécessaires pour participer ou voter par correspondance aux assemblées générales des sociétés desquelles ils sont actionnaires.

La Médiation souhaite rappeler aux intermédiaires financiers que ces demandes de participation aux assemblées générales ou de vote par correspondance ou procuration doivent être traitées sans délai, afin que leurs clients puissent être en mesure d'exercer leurs droits d'actionnaires.

d | L'information sur le passage d'ordres

La Médiation a été saisie par un investisseur au sujet d'un ordre de bourse portant sur une valeur étrangère inexécuté au motif que, s'agissant des ordres sur les valeurs étrangères, les clients ne pouvaient passer par le site internet du courtier. En effet, au-delà d'un certain montant, l'ordre était bloqué et il leur fallait contacter par téléphone le Service clients.

Or, le client ignorait l'existence de cette pratique dont il n'avait pu trouver mention ni sur le site internet ni dans les conditions générales. La Médiation a alors interrogé le courtier sur l'absence de renseignements à disposition des clients concernant l'existence des limites, en particulier s'agissant du plafond déclenchant le blocage de l'ordre et lui a suggéré de prendre des mesures afin de fournir une information claire et complète aux clients. Il a également attiré l'attention du prestataire de services d'investissement sur le fait que le passage d'ordres via le Service clients était susceptible d'engendrer un surcoût non négligeable pour des clients qui avaient fait le choix d'un courtier offrant le service de réception-transmission d'ordres par internet.

Le courtier s'est engagé à suivre les préconisations formulées par le médiateur en apportant rapidement les modifications nécessaires en matière d'information des clients.

3 – La commercialisation

Le Pôle médiation a encore reçu, en 2011, des réclamations concernant la commercialisation de produits financiers tels qu'OPCVM, produits obligataires ou même actions.

a | Les OPCVM

La Médiation est régulièrement saisie par des épargnants qui contestent leurs souscriptions dans des OPCVM effectuées sur les conseils de leur intermédiaire financier. Ces dossiers sont examinés à la lumière des dispositions régissant les obligations des intermédiaires financiers qui commercialisent des OPCVM.

La Médiation rappelle aux intermédiaires financiers qui conseillent leur client au moment de la souscription dans un OPCVM, qu'ils doivent, conformément aux dispositions de l'article 314-44 du règlement général de l'Autorité des marchés financiers, s'assurer que le produit proposé correspond aux objectifs d'investissement de leur client. Pour se faire, l'intermédiaire financier devra préalablement interroger le client sur ses objectifs d'investissement, à savoir le but de son investissement, son horizon de placement, ou encore ses préférences en matière de risques.

La Médiation a, cette année encore, reçu 23 dossiers de médiation relatifs à un fonds à formule commercialisé en 2001 et 2002.

Ainsi, de 2006 à fin 2011, un total de 446 dossiers ont été reçus, dont 375 clôturés. 247 dossiers ont donné lieu à une proposition de dédommagement de la part de l'établissement, celui-ci allant du remboursement des frais de souscription à l'équivalent d'une performance qui aurait été obtenue par le biais d'une épargne sécurisée (par exemple le Livret A). 78 clients ont refusé l'offre qui leur a été faite, la jugeant insuffisante et préférant saisir les tribunaux.

Le taux des médiations réussies sur ces dossiers s'établit à 45 %.

Dans l'un des dossiers traités, dans le cadre du transfert de son PEA, un épargnant, après avoir procédé à la cession des produits financiers qui composaient le portefeuille de son PEA, a investi dans 6 OPCVM « maison » de l'établissement vers lequel ce transfert était effectué. Cet investissement a été fait à la suite du conseil, suivi de propositions commerciales, du conseiller clientèle de l'établissement concerné. Or, les opérations de cessions puis d'achats d'OPCVM ont totalement modifié la composition de son PEA. La pertinence des opérations a pu être remise en question sur la base d'un défaut d'information et de conseil et d'une prestation inadaptée.

Le Pôle médiation a saisi l'établissement, en vertu, notamment, des dispositions régissant les obligations des intermédiaires qui commercialisent des OPCVM. Ce dernier a proposé une indemnisation de la perte financière qui serait constatée lors de la cession des parts de ces OPCVM, cette solution ayant abouti à la signature par le client d'un protocole d'accord avec l'établissement.

b | Les titres subordonnés remboursables (TSR)

La Médiation a de nouveau reçu des demandes relatives à la souscription de titres subordonnés remboursables (TSR). Dans un dossier, sur les recommandations de leur banque, un couple avait souscrit des titres subordonnés remboursables à échéance de 12 ans, en pensant que leur capital était garanti et demeurerait disponible à tout moment, sans pénalité. D'après eux, aucune information ne leur avait été donnée sur les spécificités de ce placement, notamment sur les risques de perte en capital en cas de rachat avant l'échéance.

Ayant découvert la nature exacte de leur investissement, ils avaient demandé le remboursement du capital investi et s'étaient heurtés au refus de l'établissement.

À l'issue de la procédure de médiation, les plaignants ont obtenu le remboursement de la totalité du capital investi déduction faite de la différence entre le montant des intérêts perçus au titre des TSR et le montant des intérêts qui auraient été perçus en cas de maintien de la somme investie sur un compte sur livret, soit 82 500 euros.

4 – Le mandat de gestion

Le mandat de gestion se définit comme un contrat écrit par lequel l'investisseur donne tout pouvoir à son intermédiaire financier afin de gérer, dans les conditions prévues par ledit contrat, son portefeuille. Le mandat de gestion se distingue de la gestion conseillée, prestation qui correspond à un service de réception-transmission d'ordres accompagné de conseils en investissement que l'investisseur est libre de suivre ou non.

La Médiation de l'Autorité des marchés financiers est régulièrement saisie par des épargnants sur des sujets relatifs aux mandats de gestion, à leur conclusion, à leur exécution et à leur résiliation.

a | La conclusion du mandat de gestion : une prestation adéquate

En 2011, la Médiation a étudié des dossiers portant sur le caractère inadéquat du mandat de gestion proposé (mandat de gestion dynamique, sécurisé, etc.) avec les objectifs du client. En effet, le mandat de gestion doit respecter le niveau de risque indiqué par le client dans le questionnaire MIF et proposer une allocation stratégique en conformité avec ses attentes.

Selon les termes de l'article L. 533-13 du code monétaire et financier, en vue de fournir une « gestion de portefeuille pour le compte de tiers, [les intermédiaires financiers] s'enquière[n]t auprès de leurs clients, notamment leurs clients potentiels, de leurs connaissances et de leur expérience en matière d'investissement, ainsi que de leur situation financière et de leurs objectifs d'investissement, de manière à pouvoir leur recommander les instruments financiers adaptés ou gérer leur portefeuille de manière adaptée à leur situation ».

b | L'exécution du mandat de gestion : la responsabilité du mandataire

Dans le cadre du mandat de gestion, le professionnel n'est tenu qu'à une obligation de moyens. Il doit réaliser des opérations de gestion conformes aux objectifs fixés par le mandat en veillant au mieux aux intérêts du client. Le constat de pertes enregistrées par le portefeuille géré ne suffit pas, à lui seul, à qualifier la gestion de fautive. Une procédure de médiation est engagée si des éléments existent à l'appui d'une gestion maladroite, négligente ou fautive, à l'origine des pertes, notamment :

- le non-respect des objectifs de gestion définis dans le mandat ;
- une évolution du portefeuille incohérente par rapport aux indicateurs de marché pouvant servir de référence ;
- une rotation du portefeuille abusive au détriment des intérêts du client et dont la finalité est de dégager des commissions.

Pour exemple, un mandat de gestion qualifié de dynamique, ne pourra pas être laissé à l'abandon pendant une longue période par le gestionnaire, l'absence d'acte de gestion pouvant remettre en cause l'existence de la prestation proposée et facturée au client.

c | La résiliation du mandat de gestion

Dans plusieurs dossiers adressés à la Médiation, les épargnants s'interrogent sur la possibilité pour leurs intermédiaires financiers de résilier, de manière unilatérale, leur mandat de gestion. Cette résiliation se fondait sur les nombreuses interventions des clients dans la gestion du portefeuille sous mandat.

Dans le cadre de la gestion sous mandat, l'intermédiaire financier doit disposer d'une liberté étendue car il met en œuvre une stratégie d'ensemble dont l'équilibre serait menacé si le client pouvait à tout moment intervenir de façon intempestive. Lorsque l'épargnant conclut un mandat de gestion, il doit s'interdire d'intervenir régulièrement dans la gestion du portefeuille, objet du mandat.

L'ingérence de l'épargnant peut amener l'intermédiaire financier à résilier le mandat en invoquant les dispositions de l'article 314-61 du règlement général de l'Autorité des marchés financiers, le mandat de gestion « peut être résilié à tout moment par le mandant [le client] ou le mandataire [l'intermédiaire financier] ».

Lorsque la résiliation du mandat de gestion émane du client, elle n'a pas nécessairement pour conséquence d'entraîner la clôture du compte titres faisant l'objet du mandat. Les épargnants devront donc se renseigner sur les modalités de clôture dudit compte.

5 – Le Forex

Les investisseurs signalent au régulateur, via les consultations ou les transmissions d'informations, les pratiques suspectes de démarchage ou d'offre de services d'investissement irrégulières, 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/ou 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.

De plus en plus d'investisseurs continuent d'être tentés d'investir sur le Forex, en raison, notamment, de publicités très offensives et nombreuses sur internet de la part des acteurs de ce marché.

La Médiation leur recommande systématiquement de vérifier, avant toute prise de contact, que la société est bien agréée par l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) pour fournir les services d'investissement qu'elle propose. La vérification de l'agrément d'un établissement de crédit ou d'une entreprise d'investissement peut être effectuée à l'adresse internet suivante : www.regafi.fr. Des informations sur cet agrément sont consultables sur le site internet de l'ACP.

Ainsi, lorsque les vérifications effectuées confirment des comportements irréguliers, la Médiation invite les investisseurs, en toutes circonstances, et notamment lorsque des dossiers de consultation sur ce thème lui parviennent, à ne pas donner suite à ces propositions d'investissement.

De même, la Médiation invite les investisseurs à être vigilants et les incite à se tenir informés des communiqués qui pourront être mis en ligne sur le site internet de l'AMF à ce sujet ; elle leur recommande d'être prudents dans l'utilisation de leurs comptes *trading* sur le marché du Forex. La Médiation souligne aussi que s'agissant d'acteurs étrangers du marché du Forex, les clauses contractuelles prévoient souvent que les demandes de médiation soient adressées au médiateur du pays d'origine de la société.

À côté de ces thèmes principaux, bien d'autres sujets ont été abordés en 2011. La Médiation a par exemple été saisie de dossiers concernant des sociétés civiles de placement immobilier (SCPI), notamment sur l'agrément des porteurs lors d'acquisition de parts sur le marché secondaire et sur les résolutions présentées en assemblées générales concernant la transformation en organismes de placement collectif en immobilier (OPCI). Les questions concernant le système de garantie des titres et des dépôts mis en place ont également fait leur retour avec la résurgence de la crise financière. En France, le plafond d'indemnisation par déposant (personne physique) est fixé à 70 000 euros pour les titres manquants et pour les dépôts en espèces liés à un compte titres. La Médiation a indiqué aux épargnants qu'ils peuvent consulter le site internet du Fonds de garantie des dépôts et des titres pour de plus amples renseignements.

E | LE CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE DE LA MÉDIATION EN 2011

1 – Au plan national

La fin de l'année 2011 a été marquée par la transposition, en droit français, de la directive 2008/52/CE sur certains aspects de la médiation civile et commerciale, du 21 mai 2008. Elle s'est effectuée par ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011. Un décret n° 2012-66 du 20 janvier 2012 a créé dans le code de procédure civile un livre consacré aux résolutions amiables des différends en dehors des procédures judiciaires (articles 1531 et suivants).

Première observation : si la directive avait pour objet de fixer un cadre régissant les seules médiations transfrontalières en matière civile et commerciale, les pouvoirs publics français ont choisi, comme ils en avaient la faculté, d'en étendre le régime à toutes les médiations, qu'elles soient domestiques ou transfrontalières.

Seconde observation : pour l'essentiel, ces nouvelles dispositions ne font que consacrer la pratique française de la médiation conventionnelle telle que pratiquée en France. Elles donnent aussi une définition très large du processus de médiation : « tout processus structuré quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par le juge saisi du litige ». Ainsi, que la médiation soit judiciaire ou conventionnelle, qu'il s'agisse de médiation familiale ou d'un conciliateur de justice, cette définition rassemble dans un texte unique des pratiques régies par des textes épars.

Les principales règles communes à ces différents dispositifs sont, pour en assurer l'efficacité, une exigence d'impartialité, de compétence et de diligence du médiateur (article 21-2 de l'ordonnance), ainsi que la confidentialité qui doit s'attacher à la médiation.

L'article 21-3 de l'ordonnance (auquel le nouvel article 1531 du code de procédure civile fait expressément référence), rappelle le principe de confidentialité qui doit permettre d'assurer aux parties que les constatations du médiateur ou les déclarations recueillies au cours de la médiation « ne soient pas divulguées à des tiers ou utilisées dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale subséquente ». Toutefois, deux exceptions sont prévues. La première, lorsque la révélation de l'existence ou la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour sa mise en œuvre ou son exécution. La seconde, en présence de raisons impérieuses d'ordre public.

La formulation empruntée, en cas d'échec de la médiation, ne sera cependant pas de nature à empêcher les parties de faire valoir, devant la juridiction saisie, les moyens de preuve qu'elles auraient pu produire à défaut d'une médiation. Ainsi, le principe du droit d'accès au tribunal est conservé⁽³⁾.

Un avantage supplémentaire est expressément prévu par les nouveaux textes, utile pour les accords de médiation prévoyant par exemple une exécution étalée dans le temps : la faculté pour les parties de faire homologuer par un juge l'accord afin de lui conférer force exécutoire. Cela signifie que l'accord homologué deviendra un véritable « titre exécutoire » au sens de la loi du 9 juillet 1991 portant réforme des procédures civiles d'exécution, c'est-à-dire un titre qui permet au créancier de poursuivre l'exécution forcée de sa créance sur les biens de son débiteur.

Certains commentateurs ont toutefois regretté que les textes, tant de la directive que de l'ordonnance, ne retiennent plus la notion d'indépendance du médiateur, au seul profit de son impartialité. Comme il a été énoncé une fois par un ministre de la Justice, « si l'impartialité est une vertu, l'indépendance est un statut ». Le souci des pouvoirs publics, en l'espèce, au vu du rapport remis au président de la République a été manifestement de conserver une souplesse certaine à l'exercice d'une telle activité, en considérant que l'exigence d'absence de parti pris pour l'une ou l'autre partie constituait une garantie suffisante pour les parties au litige.

Enfin, dès lors que la volonté du Gouvernement était de profiter de la transposition de la directive pour améliorer le régime de la médiation, l'ordonnance prévoit logiquement, en son article 1^{er} une modification complète des règles qui figurent dans le code de procédure civile, issues de la loi n° 95-125 du 8 février 1995, qui jusqu'à présent ne régissaient que la procédure de médiation judiciaire et celle du conciliateur de justice. Désormais, ces nouvelles réglementations couvriront également la médiation et la conciliation non menées par un juge en charge de trancher un litige. En effet, ces dispositions s'appliqueront à toutes les médiations intervenant dans les litiges de droit privé (civil, commercial, social) ou de droit administratif non régaliens. Dans cette dernière matière toutefois, ainsi que pour certains différends en droit du travail, seuls les litiges à caractère transfrontalier seront concernés.

(3) Pour mémoire, pour garantir ce droit d'accès au juge, l'article L. 621-19 du code monétaire et financier qui régit la médiation de l'AMF prévoit expressément que la saisine du médiateur suspend la prescription de l'action civile et administrative et que celle-ci court à nouveau lorsque le médiateur déclare la médiation terminée. Enfin, cette règle de la suspension a été reprise de façon générale pour toute médiation de l'article 2238 du code civil, issu de la loi du 17 juin 2008, que la prescription est suspendue durant toute la médiation.

2 – Au plan européen

a | La résolution sur la mise en œuvre de la directive 2008/52/CE

Le 13 septembre 2011, le Parlement européen a adopté une résolution sur la mise en œuvre de la directive 2008/52/CE du 21 mai 2008, relative à la médiation dans les États membres, en estimant notamment nécessaire d'accroître la sensibilisation à la médiation ainsi que sa compréhension.

La Commission européenne avait déjà dans le passé, par deux fois, adopté des recommandations sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation :

- une première fois, le 30 mars 1998, la recommandation 98/257/CE posant les principes applicables aux organes responsables de la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation : l'indépendance, la confidentialité, la transparence, le respect du contradictoire, l'efficacité (obtenue par le libre accès à la procédure, la gratuité et 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. Cette recommandation a seulement visé les procédures qui mènent à un règlement du litige par l'intervention active d'une tierce personne qui propose ou impose une solution ;
- une seconde fois, le 4 avril 2001, la recommandation 2001/310/CE relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges a concerné les procédures qui visaient les hypothèses d'une simple tentative de rapprocher les parties pour les convaincre de trouver une solution d'un commun accord.

b | La création de réseaux de règlement extrajudiciaire des litiges

Au niveau communautaire, la Commission européenne avait parallèlement créé deux réseaux prenant en charge le règlement extrajudiciaire des litiges : le réseau des Centres européens des consommateurs (CEC), et FIN-NET (*Financial Dispute Resolution Network*) qui regroupe les organes de règlement extrajudiciaire qui traitent des litiges transfrontaliers entre les prestataires des services financiers et leurs clients.

Ce dernier réseau 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.

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

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

Le médiateur de l'AMF fait partie, depuis février 2007, 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'au niveau européen, certains de ses membres étant également membres du réseau FIN-NET.

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 à la constitution de la Commission de la médiation de la consommation.

Annexes

| | |
|--|-----------|
| ANNEXE 1 | 19 |
| Extrait du rapport au président de la République relatif à l'ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011 portant transposition de la 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 2 | 22 |
| Ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011 portant transposition de la 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 3 | 26 |
| Extrait du décret n° 2012-66 du 20 janvier 2012 relatif à la résolution amiable des différends | |
| ANNEXE 4 | 28 |
| Recommandation de la Commission du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (98/257/CE) | |
| ANNEXE 5 | 33 |
| Code monétaire et financier, art. L. 621-19 | |
| ANNEXE 6 | 34 |
| Organigramme de la Médiation | |
| ANNEXE 7 | 35 |
| Charte de la médiation | |
| ANNEXE 8 | 37 |
| Charte des médiateurs de services au public | |

Extrait du Rapport au président de la République relatif à l'ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011 portant transposition de la 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⁽¹⁾

Monsieur le Président de la République,

La présente ordonnance a pour objet de transposer la 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, qui fixe notamment un cadre destiné à favoriser la résolution amiable des différends par les parties à ce différend, avec l'aide d'un tiers, le médiateur.

Cette ordonnance est prise en application de l'article 198 de la loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 de simplification et d'amélioration de la qualité du droit, qui a habilité le Gouvernement à légiférer par voie d'ordonnance pour transposer la directive, afin de respecter au maximum le délai de transposition expiré le 21 mai 2011. Tenant compte du fait que les dispositions prises en matière de médiation impacteraient nécessairement d'autres domaines que ceux de la médiation proprement dite, mais s'en rapprochant, telle la transaction, le Parlement a habilité le Gouvernement à « harmoniser le droit en vigueur avec les mesures prises » en matière de droit de la médiation.

La directive du 21 mai 2008 régit l'ensemble des médiations transfrontalières portant sur des matières de nature civile ou commerciale, que ces médiations soient judiciaires ou conventionnelles. Cette vision extensive du champ de la médiation se retrouve dans la définition que la directive donne dans son article 3 a à la notion de « médiation », dont le caractère très vaste recouvre ainsi non seulement la médiation conventionnelle et judiciaire au sens du droit français, mais également les conciliations menées par les conciliateurs de justice, ainsi que tout processus qui répondrait à la définition de la directive, sans pour autant employer l'appellation de « médiation » ou de « médiateur ». Inversement, certains processus qualifiés de médiation n'entrent pas dans le champ de la directive, comme par exemple ceux qui doivent être regardés, en réalité, comme des recours administratifs préalables ou encore ceux qui se bornent à émettre un avis aux administrations ou entreprises qui les saisissent à cette fin.

Au regard de la multiplicité des secteurs concernés par la directive, mais aussi dans le souci d'adopter une législation qui permette un développement accru des modes alternatifs de règlement des différends en France, le Gouvernement a procédé à des consultations dans le cadre des travaux de transposition de ce texte.

Ainsi, le Gouvernement a, au mois de mai 2010, sollicité le Conseil d'État afin de l'orienter au mieux dans les choix qu'il ferait pour transposer cette directive. C'est dans ce contexte que l'Assemblée générale plénière du Conseil d'État a, le 29 juillet 2010, adopté une étude intitulée « Développer la médiation dans le cadre de l'Union européenne ». C'est dans le même esprit que le ministère de la justice et des libertés a procédé, au cours du mois de mai 2011, à une consultation publique afin de recueillir l'avis de l'ensemble des parties intéressées sur les projets de textes relatifs à la transposition de cette directive.

(1) Disponible en intégralité à l'adresse suivante :

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000024804821&fastPos=1&fastReqId=1464716220&categorieLien=id&oldAction=rechTexte>

Dès lors que la volonté du Gouvernement était de profiter de la transposition de la directive pour améliorer le régime de la médiation et que les exigences de ce texte étaient de nature à permettre une telle amélioration, il a été décidé, comme l'habilitation le permettait, de ne pas limiter la transposition de ce texte au seul domaine des médiations transfrontalières, couvert par la directive, mais de l'étendre également aux médiations intervenant en dehors de tout contexte transfrontalier.

Le droit procédural civil français, issu de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative, dispose déjà d'un cadre juridique, répondant aux exigences de la directive, pour la médiation judiciaire, ainsi que pour la conciliation menée par un conciliateur de justice. L'ordonnance entend dès lors fixer un cadre général à la médiation, englobant la médiation conventionnelle ainsi que l'ensemble des processus entrant dans le champ d'application matériel de la directive.

À cette fin, l'ordonnance prévoit en son article 1^{er} une modification complète du chapitre Ier du titre II (« La conciliation et la médiation judiciaires ») de la loi du 8 février 1995 susmentionnée. Ainsi le chapitre 1^{er} s'intitule désormais « La médiation ».

La section 1 de ce chapitre est consacrée aux dispositions générales, applicables à toutes les formes de médiation au sens de la directive 2008/52/CE, qu'elles soient conventionnelle ou judiciaire et quelle qu'en soit la dénomination. Cette notion générique de médiation issue de la directive renvoie, en droit interne, non seulement à la médiation au sens strict mais aussi à toute conciliation qui n'est pas menée par le juge en charge de trancher le litige.

L'article 21 nouveau de cette loi définit en son premier alinéa la notion de « médiation » en s'inspirant très largement de la définition donnée par la directive : la médiation s'entend de tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par le juge saisi du litige. Il convient d'insister en particulier sur la notion de processus structuré : la médiation n'est pas une procédure rigide, puisque les parties, en parfait accord avec le médiateur, sont libres de déterminer de manière consensuelle les modalités selon lesquelles la médiation se déroulera. C'est le cadre donné par le médiateur, en accord avec les parties, qui participe à la structuration de ce processus.

L'article 21-1 a pour objet de rappeler que les dispositions qui régissent la médiation dans le cadre de la présente section s'appliquent sans préjudice des règles complémentaires applicables à certains types de médiation établies, comme par exemple la médiation familiale, laquelle est notamment régie par les articles 255 et 373-2-10 du code civil. Cette disposition est de nature à autoriser des dispositifs propres à certains secteurs d'activité, comme par exemple celui de la consommation, et permet en même temps d'articuler les dispositions générales de la loi du 8 février 1995 avec ces dispositions spéciales. Ces règles complémentaires peuvent également concerner la qualité du « médiateur ». En effet, au sens de la directive, la notion de « médiateur » ne doit pas être comprise de façon restrictive. Ainsi, cette disposition permet de réserver le cas des réglementations particulières, à l'instar de celles résultant du décret n° 78-381 du 20 mars 1978 relatif aux conciliateurs de justice.

L'article 21-2 précise les qualités que doit présenter le médiateur dans la médiation qu'il mène, à savoir celles de compétence et d'impartialité. Ces deux qualités apparaissent essentielles pour le succès de la médiation dès lors qu'elles sont de nature à permettre aux parties de parvenir à un accord équilibré mettant un terme au différend qui les oppose.

Le Gouvernement a choisi de ne pas retenir la notion d'indépendance dans la définition du médiateur. En effet, cette dernière notion, qui n'est au demeurant pas employée par la directive, peut être comprise comme renvoyant à l'existence d'un statut, notamment lorsque les personnes inscrivent leur activité dans le cadre d'une structure organisée. Dès lors, il a été jugé préférable de ne pas se référer à une telle notion, laquelle aurait été de nature à rigidifier l'exercice d'une telle activité, qui nécessite au contraire une véritable souplesse ; la notion d'impartialité se suffit à elle-même : le médiateur, qui doit être un tiers au litige doit se montrer impartial, c'est-à-dire dépourvu dans les faits de tout parti pris pour l'une ou l'autre partie.

Par ailleurs, afin de transposer l'exigence d'efficacité du médiateur prévue par la directive, il a été fait choix de préciser que le médiateur doit agir avec diligence, ce qui implique que le médiateur est tenu à une véritable obligation de moyens pour mener à bien le processus de médiation.

L'article 21-3 a pour objet de transposer le principe de confidentialité de la médiation, prévu par l'article 7 de la directive et antérieurement prévu par l'ancien article 24 de la loi du 8 février 1995. Ce principe apparaît essentiel pour le succès de la médiation. En effet, à défaut, les parties pourraient craindre que les constatations du médiateur ou les déclarations recueillies au cours de la médiation ne soient divulguées à des tiers ou utilisées dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale subséquente. C'est la raison pour laquelle cet article affirme en son premier alinéa le principe de confidentialité, lequel innervé l'ensemble du processus de médiation et s'impose à l'ensemble des personnes qui y participent, sauf accord contraire des parties à la médiation.

Le deuxième alinéa donne au principe édicté par l'alinéa précédent son application pratique. A cet effet, la formulation empruntée par l'ordonnance a pour objet d'empêcher les parties de divulguer à des tiers les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours du processus de médiation, ni faire état au cours d'une procédure judiciaire ou arbitrale de tels éléments. A ce titre, il convient de préciser que la formulation empruntée ne sera pas de nature à empêcher les parties de faire valoir devant la juridiction saisie des moyens de preuve qu'elles auraient pu produire à défaut d'une médiation. Ainsi, le principe du droit d'accès à un tribunal est préservé.

Les troisième, quatrième et cinquième alinéas reproduisent les exceptions au principe de confidentialité tel que prévu par la directive, sous réserve d'une légère variante. En effet, la directive prévoit que le contenu de l'accord issu de la médiation peut être divulgué « pour mettre en œuvre ou pour exécuter ledit accord ». Dès lors que l'accord issu de la médiation peut avoir été exprimé sous forme verbale, il est apparu nécessaire d'ajouter qu'il est fait exception au principe de confidentialité lorsque la révélation de l'existence de l'accord ou de son contenu est nécessaire à sa mise en œuvre ou son exécution.

Le dernier alinéa apporte une précision lorsque la médiation intervient dans un cadre judiciaire. Il reprend, en la modifiant légèrement, la formulation empruntée par l'ancien troisième alinéa de l'article 24 de la loi du 8 février 1995 à l'effet de prévoir que le médiateur désigné par un juge informe ce dernier de ce que les parties sont parvenues ou non à un accord. L'efficacité du mécanisme impose en effet que le juge qui a ordonné, avec l'accord des parties, la médiation soit informé de son succès ou de son échec, étant précisé que, bien évidemment, le médiateur n'a pas à dévoiler les raisons du succès ou de l'échec de la médiation, qui sont couvertes par l'exigence de confidentialité.

L'article 21-4 rappelle le principe en vertu duquel les parties ne peuvent, dans le cadre de l'accord issu de la médiation, porter atteinte aux droits dont elles n'ont pas la libre disposition.

L'article 21-5 a vocation à transposer la possibilité donnée aux parties par la directive de rendre exécutoires les accords issus de la médiation. La formulation empruntée reprend, en la modifiant légèrement, la rédaction de l'ancien article 25 de la loi du 8 février 1995 précitée. Comme naguère dans l'article précité, il est fait référence à la notion d'« homologation », ce qui implique que, pour que l'accord de la médiation soit rendu exécutoire, le juge fera sien par une décision les termes de l'accord, ceci après avoir procédé aux vérifications qui s'imposent, notamment en s'assurant que l'accord en cause n'est pas contraire à des dispositions d'ordre public. Des dispositions réglementaires, intégrées notamment dans le code de procédure civile, détermineront les conditions procédurales dans lesquelles interviendra cette homologation.

Ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011 portant transposition de la 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

NOR: JUSC1117339R

Le Président de la République

Sur le rapport du Premier ministre et du garde des sceaux, ministre de la justice et des libertés,

Vu la Constitution, notamment son article 38 ;

Vu la 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 ;

Vu le code de justice administrative ;

Vu la loi n° 68-1250 du 31 décembre 1968 modifiée relative à la prescription des créances sur l'État, les départements, les communes et les établissements publics ;

Vu la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 modifiée relative à l'aide juridique ;

Vu la loi n° 91-650 du 9 juillet 1991 modifiée portant réforme des procédures civiles d'exécution, notamment son article 3 ;

Vu la loi n° 95-125 du 8 février 1995 modifiée relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative ;

Vu la loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 de simplification et d'amélioration de la qualité du droit, notamment son article 198 ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de la prud'homie en date du 9 septembre 2011 ;

Le Conseil d'État entendu ;

Le conseil des ministres entendu,

Ordonne :

ARTICLE 1

Le chapitre 1^{er} du titre II de la loi du 8 février 1995 susvisée est remplacé par le chapitre suivant :

«Chapitre 1^{er}

La médiation

• Section 1 : dispositions générales

Art. 21.- La médiation régie par le présent chapitre s'entend de tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par le juge saisi du litige.

Art. 21-1.- La médiation est soumise à des règles générales qui font l'objet de la présente section, sans préjudice de règles complémentaires propres à certaines médiations ou à certains médiateurs.

Art. 21-2.- Le médiateur accomplit sa mission avec impartialité, compétence et diligence.

Art. 21-3.- Sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de confidentialité.

Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

Il est fait exception aux alinéas précédents dans les deux cas suivants :

- a) En présence de raisons impérieuses d'ordre public ou de motifs liés à la protection de l'intérêt supérieur de l'enfant ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ;
- b) Lorsque la révélation de l'existence ou la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour sa mise en œuvre ou son exécution.

Lorsque le médiateur est désigné par un juge, il informe ce dernier de ce que les parties sont ou non parvenues à un accord.

Art. 21-4.- L'accord auquel parviennent les parties ne peut porter atteinte à des droits dont elles n'ont pas la libre disposition.

Art. 21-5.- L'accord auquel parviennent les parties peut être soumis à l'homologation du juge, qui lui donne force exécutoire.

• Section 2 : la médiation judiciaire

Art. 22.- Le juge peut désigner, avec l'accord des parties, un médiateur judiciaire pour procéder à une médiation, en tout état de la procédure, y compris en référé. Cet accord est recueilli dans des conditions prévues par décret en Conseil d'État.

Art. 22-1.- Un médiateur ne peut être désigné par le juge pour procéder aux tentatives préalables de conciliation prescrites par la loi en matière de divorce et de séparation de corps.

Dans les autres cas de tentative préalable de conciliation prescrite par la loi, le juge peut, s'il n'a pas recueilli l'accord des parties, leur enjoindre de rencontrer un médiateur qu'il désigne et qui répond aux conditions prévues par décret en Conseil d'État. Celui-ci informe les parties sur l'objet et le déroulement d'une mesure de médiation.

Art. 22-2.- Lorsque les frais de la médiation sont à la charge des parties, celles-ci déterminent librement entre elles leur répartition.

À défaut d'accord, ces frais sont répartis à parts égales, à moins que le juge n'estime qu'une telle répartition est inéquitable au regard de la situation économique des parties.

Lorsque l'aide juridictionnelle a été accordée à l'une des parties, la répartition de la charge des frais de la médiation est établie selon les règles prévues à l'alinéa précédent. Les frais incombant à la partie bénéficiaire de l'aide juridictionnelle sont à la charge de l'État, sous réserve des dispositions de l'article 50 de la loi du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique.

Le juge fixe le montant de la provision à valoir sur la rémunération du médiateur et désigne la ou les parties qui consigneront la provision dans le délai qu'il détermine. La désignation du médiateur est caduque à défaut de consignation dans le délai et selon les modalités impartis. L'instance est alors poursuivie.

Art. 22-3.- La durée de la mission de médiation est fixée par le juge, sans qu'elle puisse excéder un délai déterminé par décret en Conseil d'État.

Le juge peut toutefois renouveler la mission de médiation. Il peut également y mettre fin, avant l'expiration du délai qu'il a fixé, d'office ou à la demande du médiateur ou d'une partie.

• Section 3 : dispositions finales

Art. 23.- Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux procédures pénales.

Art. 24.- Les dispositions des articles 21 à 21-5 ne s'appliquent à la médiation conventionnelle intervenant dans les différends qui s'élevaient à l'occasion d'un contrat de travail que lorsque ces différends sont transfrontaliers.

Est transfrontalier, au sens du présent article, le différend dans lequel, à la date où il est recouru à la médiation, une des parties au moins est domiciliée ou a sa résidence habituelle dans un État membre de l'Union européenne autre que la France et une autre partie au moins est domiciliée ou a sa résidence habituelle en France.

Le différend transfrontalier s'entend également du cas où une instance judiciaire ou arbitrale est introduite en France entre des parties ayant recouru préalablement à une médiation et étant toutes domiciliées ou ayant toutes leur résidence habituelle dans un autre État membre de l'Union européenne à la date à laquelle elles ont recouru à la médiation.

Art. 25.- Un décret en Conseil d'État détermine les conditions d'application du présent chapitre. »

ARTICLE 2

Dans le titre VII du livre VII de la partie législative du code de justice administrative, il est inséré un chapitre 1^{er} ter ainsi rédigé :

« Chapitre 1^{er} ter

La médiation

Art. L. 771-3.- Les différends transfrontaliers relevant de la compétence du juge administratif, à l'exclusion de ceux qui concernent la mise en œuvre par l'une des parties de prérogatives de puissance publique, peuvent faire l'objet d'une médiation dans les conditions prévues aux articles 21, 21-2 à 21-4 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative.

Est transfrontalier, au sens du présent article, le différend dans lequel, à la date où il est recouru à la médiation, une des parties au moins est domiciliée ou a sa résidence habituelle dans un État membre de l'Union européenne autre que la France et une autre partie au moins est domiciliée ou a sa résidence habituelle en France.

Le différend transfrontalier s'entend également du cas où une instance juridictionnelle ou arbitrale est introduite en France entre des parties ayant recouru préalablement à une médiation et étant toutes domiciliées en ayant toutes leur résidence habituelle dans un autre État membre de l'Union européenne à la date à laquelle elles ont recouru à la médiation.

Art. L. 771-3-1.- Les juridictions régies par le présent code, saisies d'un litige, peuvent, dans les cas prévus à l'article L. 771-3 et après avoir obtenu l'accord des parties, ordonner une médiation pour tenter de parvenir à un accord entre celles-ci.

Art. L. 771-3-2.- Saisie de conclusions en ce sens, la juridiction peut, dans tous les cas où un processus de médiation a été engagé en application du présent chapitre, homologuer et donner force exécutoire à l'accord issu de la médiation. »

ARTICLE 3

Après l'article 2 de la loi du 31 décembre 1968 relative à la prescription des créances sur l'État, les départements, les communes et les établissements publics, est inséré un article 2-1 ainsi rédigé :

«Art. 2-1.- La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou, à défaut d'accord écrit, à compter de la première réunion de médiation.

La suspension de la prescription ne peut excéder une durée de six mois.

Les délais de prescription courent à nouveau, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une au moins des parties, soit le médiateur déclare que la médiation est terminée.

Le présent article ne s'applique qu'aux médiations intervenant dans les cas prévus à l'article L. 771-3 du code de justice administrative. »

ARTICLE 4

Le 1° de l'article 3 de la loi du 9 juillet 1991 susvisée est remplacé par les dispositions suivantes :

« 1° Les décisions des juridictions de l'ordre judiciaire ou de l'ordre administratif lorsqu'elles ont force exécutoire ainsi que les accords auxquels ces juridictions ont conféré force exécutoire ; ».

ARTICLE 5

Les accords passés à l'issue d'une médiation engagée entre le 21 mai 2011 et l'entrée en vigueur de l'ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011 portant transposition de la 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 et qui répondent aux conditions prévues aux articles 21-2 à 21-4 de la loi du 8 février 1995 susvisée dans leur rédaction issue de cette ordonnance peuvent faire l'objet d'une homologation.

ARTICLE 6

Le Premier ministre et le garde des Sceaux, ministre de la Justice et des Libertés, sont responsables, chacun en ce qui le concerne, de l'application de la présente ordonnance, qui sera publiée au Journal officiel de la République française.

Fait le 16 novembre 2011.

Par le Président de la République,

Nicolas Sarkozy

Le Premier ministre,

François Fillon

Le garde des Sceaux,

ministre de la Justice et des Libertés,

Michel Mercier

Extrait du Décret n° 2012-66 du 20 janvier 2012 relatif à la résolution amiable des différends⁽¹⁾

CHAPITRE I^{ER} : DISPOSITIONS RELATIVES À LA RÉOLUTION AMIABLE DES DIFFÉRENDS

Section 1 : Dispositions modifiant le code de procédure civile

ARTICLE 1

Le code de procédure civile est modifié conformément aux articles 2 à 6.

ARTICLE 2

Il est rétabli un livre V ainsi rédigé :

« Livre V

La résolution amiable des différends

Art. 1528.- Les parties à un différend peuvent, à leur initiative et dans les conditions prévues par le présent livre, tenter de le résoudre de façon amiable avec l'assistance d'un médiateur, d'un conciliateur de justice ou, dans le cadre d'une procédure participative, de leurs avocats.

Art. 1529.- Les dispositions du présent livre s'appliquent aux différends relevant des juridictions de l'ordre judiciaire statuant en matière civile, commerciale, sociale ou rurale, sous réserve des règles spéciales à chaque matière et des dispositions particulières à chaque juridiction.

Ces dispositions s'appliquent en matière prud'homale sous les réserves prévues par les articles 2064 du code civil et 24 de la loi du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative.

Titre I^{er}

La médiation et la conciliation conventionnelles

Art. 1530.- La Médiation et la conciliation conventionnelles régies par le présent titre s'entendent, en application des articles 21 et 21-2 de la loi du 8 février 1995 susmentionnée, de tout processus structuré, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord, en dehors de toute procédure judiciaire en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers choisi par elles qui accomplit sa mission avec impartialité, compétence et diligence.

Art. 1531.- La Médiation et la conciliation conventionnelles sont soumises au principe de confidentialité dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article 21-3 de la loi du 8 février 1995 susmentionnée.

Chapitre I^{er}

La Médiation conventionnelle

Art. 1532.- Le médiateur peut être une personne physique ou morale.

(1) Disponible en intégralité à l'adresse suivante :

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000025179010&dateTexte=&categorieLien=id>

Lorsque le médiateur est une personne morale, il désigne, avec l'accord des parties, la personne physique chargée d'accomplir la mission de médiation.

Art. 1533.- Le médiateur et, le cas échéant, la personne mentionnée au second alinéa de l'article 1532, doit satisfaire aux conditions suivantes :

- 1° Ne pas avoir fait l'objet d'une condamnation, d'une incapacité ou d'une déchéance mentionnées sur le bulletin n°3 du casier judiciaire ;
- 2° Posséder, par l'exercice présent ou passé d'une activité, la qualification requise eu égard à la nature du différend ou justifier, selon le cas, d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation.

Art. 1534.- La demande tendant à l'homologation de l'accord issu de la médiation est présentée au juge par requête de l'ensemble des parties à la médiation ou de l'une d'elles, avec l'accord exprès des autres.

Art. 1535.- Lorsque l'accord issu de la médiation a été rendu exécutoire par une juridiction ou une autorité d'un autre Etat membre de l'Union européenne dans les conditions prévues par les dispositions de l'article 6 de la directive 2008/52/ CE du 21 mai 2008 du Parlement européen et du Conseil sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale, il est reconnu et déclaré exécutoire en France dans les conditions prévues par les articles 509-2 à 509-7.

Chapitre II

La conciliation menée par un conciliateur de justice

Art. 1536.- Le conciliateur de justice institué par le décret du 20 mars 1978 relatif aux conciliateurs de justice peut être saisi sans forme par toute personne physique ou morale.

Art. 1537.- Le conciliateur de justice invite, le cas échéant, les intéressés à se rendre devant lui.

Ceux-ci peuvent se faire accompagner d'une personne majeure de leur choix, qui justifie de son identité.

Art. 1538.- Le conciliateur de justice peut, avec l'accord des intéressés, se rendre sur les lieux et entendre toutes personnes dont l'audition lui paraît utile, sous réserve de l'acceptation de celles-ci.

Art. 1539.- Le conciliateur de justice peut s'adjoindre, avec l'accord des parties, le concours d'un autre conciliateur de justice du ressort de la cour d'appel. Lors de la réunion des parties, les conciliateurs de justice peuvent échanger des informations sur les demandes dont ils sont saisis. L'acte constatant l'accord des parties est signé par les deux conciliateurs de justice.

Art. 1540.- En cas de conciliation, même partielle, il peut être établi un constat d'accord signé par les parties et le conciliateur de justice. La conciliation peut également être consignée dans un constat signé par le conciliateur et une ou plusieurs des parties lorsque l'une ou plusieurs d'entre elles ont formalisé les termes de l'accord auquel elles consentent dans un acte signé par elles et établi hors la présence du conciliateur de justice ; il incombe alors à ce dernier de viser l'acte dans le constat et de l'annexer à celui-ci.

La rédaction d'un constat est requise lorsque la conciliation a pour effet la renonciation à un droit.

Un exemplaire du constat est remis à chaque intéressé. Le conciliateur de justice procède également, sans délai, au dépôt d'un exemplaire au greffe du tribunal d'instance.

Art. 1541.- La demande tendant à l'homologation du constat d'accord est présentée au juge d'instance par requête d'une des parties à moins que l'une d'elles s'oppose à l'homologation dans l'acte constatant son accord.

Toutefois, lorsque la conciliation met fin à un différend transfrontalier la requête est présentée par l'ensemble des parties ou par l'une d'elles, sur justification du consentement exprès des autres parties. Ce consentement peut être contenu dans le constat d'accord.

Est transfrontalier le différend dans lequel, à la date où il est recouru à la conciliation, une des parties au moins est domiciliée ou a sa résidence habituelle dans un Etat membre de l'Union européenne autre que la France et une autre partie au moins est domiciliée ou a sa résidence habituelle en France. »

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)

RECOMMANDATION DE LA COMMISSION du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation⁽¹⁾ (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⁽²⁾, 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 »⁽³⁾ 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 ;

(1) 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>.

(2) 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).

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

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

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 ;

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 »⁽⁴⁾ 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 ;

(4) 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.

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 ;

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,

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.

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.

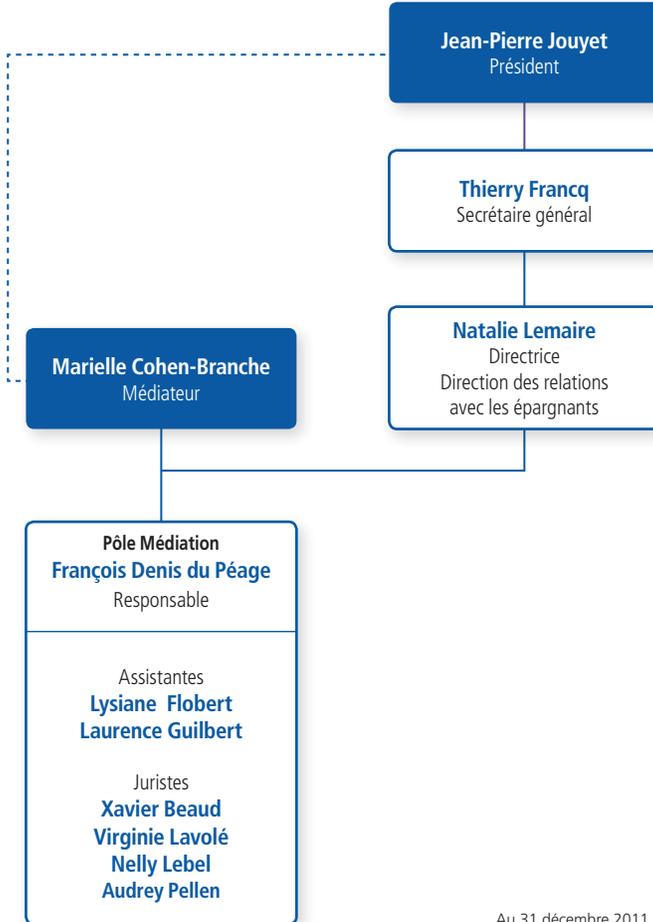
L'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers.

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. Ce rapport présente, en particulier, les évolutions du cadre réglementaire de l'Union européenne applicable aux marchés financiers et dresse le bilan de la coopération avec les autorités de régulation de l'Union européenne et des autres États membres.

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.

Organigramme de la Médiation



Au 31 décembre 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.

1^{ER} 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.

1^{ER} MARS 2011

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.

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.

À 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 paraissent 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.

1^{ER} 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.

1^{ER} 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

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

Contact

**Comment contacter le médiateur
de l'Autorité des marchés financiers ?**

**Madame Marielle Cohen-Branche
Autorité des marchés financiers**

17, place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02

Site internet : www.amf-france.org – rubrique Médiateur



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