



2009

Rapport du médiateur



Rapport

du médiateur

2009

Sommaire

Editorial du médiateur	3
Le rapport du médiateur	5
A – Le Service de la médiation	5
1 – Les finalités	5
2 – L'organisation	6
B – L'année 2009 en chiffres	7
1 – Les demandes	7
2 – Le traitement des dossiers	9
C – Les thèmes des dossiers du médiateur	10
1 – La répartition de l'ensemble des saisines (médiation et consultations) par thème	11
2 – La répartition des consultations par thème	11
3 – La répartition des médiations par thème	15
D – L'actualité de la médiation	19
1 – Au niveau européen	19
2 – Au niveau national	21
3 – Les perspectives	22
Annexes	24

Editorial



Madeleine Guidoni, médiateur de l'Autorité des marchés financiers

L'année 2009 a confirmé les conséquences de la crise financière tant sur les relations entre les clients et leurs intermédiaires financiers que sur leur comportement réciproque vis-à-vis du régulateur.

Les demandes d'information et de consultation ont cette année encore traduit l'inquiétude des épargnants et leur volonté de s'informer sur des mécanismes ou produits souvent complexes ou de vérifier l'exactitude des informations reçues de leurs conseillers. Elles ont également permis de diffuser auprès du public des alertes dénonçant des pratiques irrégulières.

En ce qui concerne les demandes de médiation, un double constat peut être fait : sur un nombre total de dossiers traités en augmentation, les établissements se sont montrés moins ouverts dans leurs propositions. La crise financière, en ciblant certaines fautes

des établissements bancaires, semble avoir laissé croire aux investisseurs à une politique générale de rédemption de leur part. Or, l'effet immédiat d'alerte constaté en 2008 semble s'être assez rapidement estompé et il est inquiétant de constater, par exemple, que malgré la mise en application de la réglementation issue de la directive Marchés d'instruments financiers, la mauvaise commercialisation des produits financiers demeure un sujet de préoccupation pour le régulateur.

Les principaux dysfonctionnements relevés liés au défaut d'information et de conseil des souscripteurs, notamment sur les risques encourus, sont particulièrement choquants lorsqu'ils concernent les avoirs de personnes âgées destinés par elles à améliorer leur retraite, des fonds issus d'une épargne sécurisée ou des indemnités de licenciement.

Des progrès restent donc à faire dans ce domaine et passent par une plus grande transparence, une information claire et complète et une meilleure connaissance des besoins des investisseurs afin de leur offrir des produits parfaitement adaptés. L'élément déterminant étant la confiance que ceux-ci portent à leur conseiller, on ne peut qu'encourager les efforts de formation que les établissements développent avec l'accompagnement de l'Autorité des marchés financiers via la mise en place d'une certification des examens destinés à valider les connaissances réglementaires des acteurs de marchés.

L'année 2009 a été aussi marquée par l'implication européenne dans le développement et la promotion des modes alternatifs de résolution des litiges et le renforcement des droits des consommateurs, notamment dans le domaine financier.

Ces efforts devront être poursuivis, et la transposition de la directive du 21 mai 2008 sur la Médiation civile et commerciale devrait permettre une plus grande visibilité et une généralisation de la médiation dans un contexte juridiquement sécurisé.

D'ores et déjà, ce mode de résolution des litiges a prouvé dans le secteur financier sa pleine efficacité tant pour les dossiers individuels que pour les litiges affectant plusieurs centaines d'épargnants. Il est au service des investisseurs comme des professionnels auxquels la médiation permet la reprise du dialogue dans un contexte d'écoute et de confiance sous l'égide d'un tiers neutre et impartial soucieux du droit comme de l'équité.

Madeleine Guidoni

Diplômée de l'Ecole nationale de la magistrature à Bordeaux, Madeleine Guidoni intègre la juridiction parisienne pour y commencer une carrière spécialisée en matière économique et financière.

Elle rejoint ensuite le Conseil de la concurrence comme rapporteur, puis comme rapporteur général adjoint, avant d'exercer son activité à la Chancellerie, à la Sous-direction économique et financière de la Direction des affaires criminelles et des grâces où elle est chargée du secteur de la grande délinquance financière (prise illégale d'intérêts, corruption, abus de biens sociaux, fraudes dans les marchés publics...).

Appelée à Bercy comme membre de la Mission interministérielle d'enquête sur les marchés et les conventions de service public, elle y organise, notamment, les liens avec l'autorité judiciaire en vue d'optimiser le traitement des dossiers de favoritisme. Elle rejoint ensuite le Conseil des marchés financiers (CMF), où elle est nommée conseiller juridique, en charge plus spécifiquement de la mise en place et du suivi des procédures de contrôle et de sanction, des investigations initiales aux recours devant le Conseil d'Etat et la Cour européenne des droits de l'homme.

A la suite de la fusion du CMF et de la Commission des opérations de bourse (COB), elle est nommée en avril 2004 médiateur de l'Autorité des marchés financiers. Elle est membre du Comité de pilotage du réseau des médiateurs européens FIN-NET, du Club des médiateurs du service public et du Forum des médiateurs du MEDEF.

Le rapport du médiateur

A – Le Service de la médiation

1 – Les finalités

En application de l'article L. 621-19 du code monétaire et financier, « l'Autorité est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose, lorsque les conditions sont réunies, la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de conciliation ou de médiation. La saisine de l'Autorité des marchés financiers, dans le cadre du règlement extrajudiciaire des différends, suspend la prescription de l'action civile et administrative. Celle-ci court à nouveau lorsque l'Autorité des marchés financiers déclare la médiation terminée. L'Autorité des marchés financiers coopère avec ses homologues étrangers en vue du règlement extrajudiciaire des litiges transfrontaliers.

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

L'action du médiateur s'inscrit naturellement dans le contexte européen né, notamment, de la recommandation de la Commission n° 98/257 CE du 30 mars 1998 relative aux principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges.

Ces principes sont l'indépendance, la confidentialité, la transparence, le respect du contradictoire, l'efficacité (obtenue par le libre accès à la procédure, la gratuité, la brièveté des délais de traitement), la légalité et la liberté, la médiation étant un processus volontaire que les deux parties peuvent quitter à tout moment.

Ces principes sont repris dans la charte de la médiation de l'AMF.

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

Parallèlement à ce premier réseau, la Commission européenne a créé, en février 2001, le réseau *Financial Dispute Resolution Network* (FIN-NET)⁽¹⁾, dans le cadre du plan d'action pour les services financiers.

Le médiateur de l'AMF participe aux travaux de FIN-NET dont il est membre du Comité de pilotage.

Par son action, le Service de la médiation contribue à la vigilance de l'AMF sur les marchés et à la qualité de la protection de l'épargne publique. Il participe à l'information des investisseurs en répondant aux consultations et instruit les demandes de médiation, avec le souci constant de la qualité et de la rapidité des réponses apportées et de l'impartialité de sa mission. Il participe enfin à l'action pédagogique de l'AMF, notamment, en diffusant son analyse auprès du public et des professionnels concernés et en contribuant à l'amélioration des pratiques professionnelles et de la réglementation.

(1) www.fin-net.eu

2 – L'organisation

En 2009, l'équipe comprend, autour du médiateur, cinq juristes et deux assistantes.

Le Service de la médiation a deux missions principales qui doivent être distinguées – la consultation et la médiation :

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

En outre, une permanence téléphonique est mise à la disposition du public sur un numéro dédié, deux fois par semaine, les mardis et jeudis après-midi et permet de répondre aux demandes les plus urgentes ou aux interrogations sur le suivi des dossiers en cours. Elle sert également à réorienter les appels vers les autorités compétentes, quand certaines questions échappent au domaine d'intervention du médiateur. Il en est ainsi des interrogations portant sur des contrats d'assurance-vie, même lorsqu'ils sont libellés en unités de compte, ces contrats étant régis par les dispositions du code des assurances dont il n'appartient pas à l'Autorité de vérifier l'application ni de sanctionner la violation. Il en est également ainsi du domaine purement bancaire, notamment ce qui relève du fonctionnement d'un compte de dépôt, des livrets d'épargne ou des dépôts à terme, ainsi que de l'octroi de crédit.

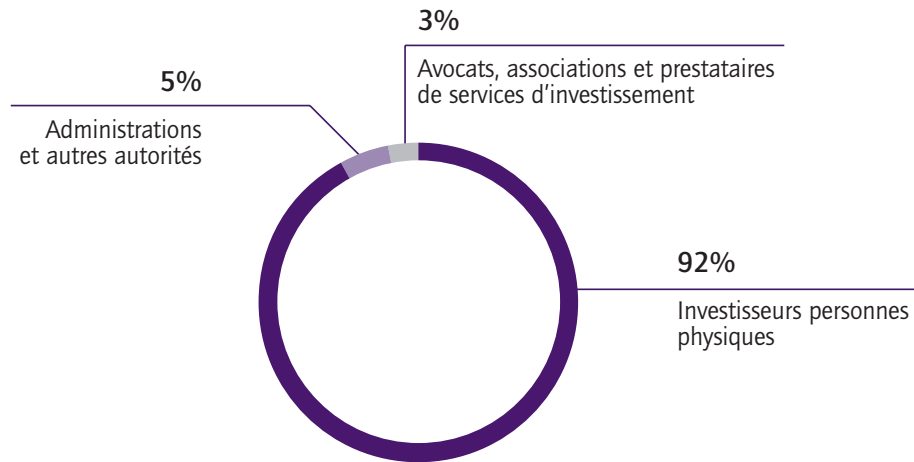
Les questions d'application et d'interprétation de la législation fiscale ne ressortent pas davantage du champ d'intervention de l'AMF.

Lorsqu'il n'est pas compétent, le Service de la médiation indique aux demandeurs le ou les organismes susceptibles de répondre ou d'intervenir.

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

Sur les 2 029 saisines reçues en 2009, 713 (soit 35%) ont été faites *via* les formulaires électroniques.

ORIGINE DES RECLAMATIONS REÇUES EN 2009



Source : AMF

B – L'année 2009 en chiffres

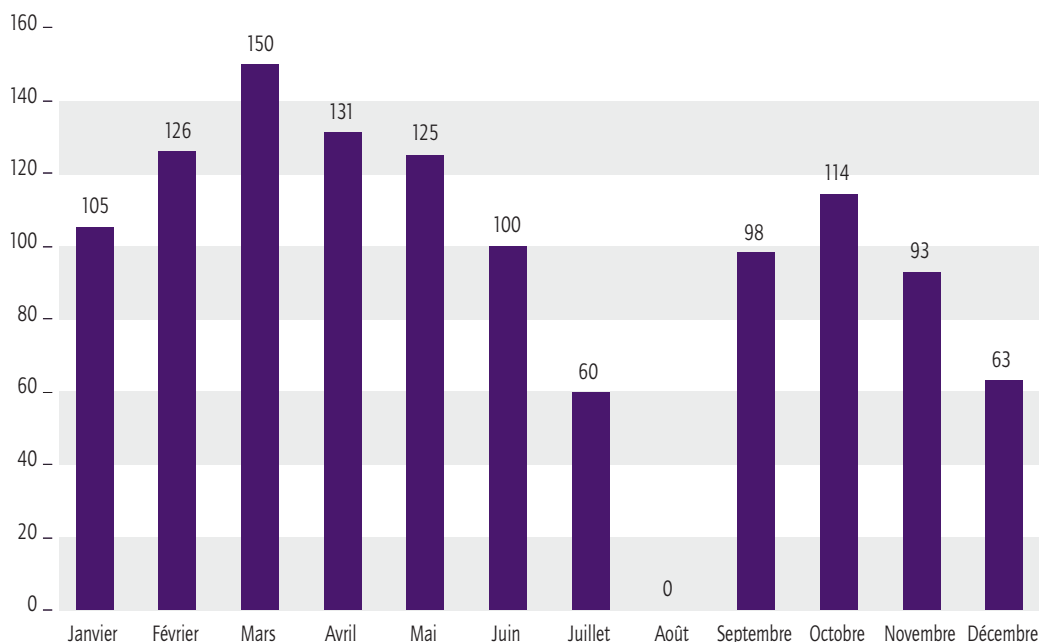
1 – Les demandes

2 029 demandes ont été reçues en 2009, dont 1 294 consultations et 735 demandes de médiation. Au 31 décembre 2009, le flux annuel des saisines apparaît en baisse par rapport à l'année précédente puisqu'en 2008, 2 307 réclamations avaient été reçues dont 1 502 demandes de consultation et 805 demandes de médiation.

La répartition des dossiers entre consultations et médiations a peu évolué par rapport à 2008, les consultations représentant 64% de l'ensemble et les demandes de médiation 36% (65% et 35% en 2008).

Ces chiffres confirment le succès de la démarche de médiation et le maintien de la confiance des investisseurs individuels dans l'expertise de l'AMF en matière de consultation.

Au cours des permanences téléphoniques, 1 165 correspondants ont été accueillis (1 197 appels en 2008).

DEMANDES TRAITEES PAR TELEPHONE DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DECEMBRE 2009

Source : AMF

TABLEAU DE SYNTHESE DES PRINCIPALES PROBLEMATIQUES DE LA PERMANENCE TELEPHONIQUE

THEMES	Missions AMF et services de la médiation	OPCVM et gestion sous mandat	Emetteurs et opérations financières	Instruments financiers	Fonctionnement des marchés	Réception transmission d'ordres	Tenue de compte conservation	Démarchage et CIF
QUESTIONS	<ul style="list-style-type: none"> > Enquête > Sanction (pas de pouvoir d'indemnisation, montant de l'amende versée au TP ou au fonds de garantie...) > Déroulement de la procédure de médiation > Pouvoir du médiateur 	<ul style="list-style-type: none"> > Défaut d'information et de conseil lors de la commercialisation du produit ou du service > Agrément produits et société de gestion > Mise en cause de la gestion d'un OPC ou non-respect de l'objectif du mandat > Modification en cours de vie d'un OPC (agrément ou non) > Modalités de souscription et rachat (FCP, SICAV) > Cas de déblocage anticipé des avoirs détenus dans un PEE > Fonctionnement du mandat (obligation de moyen, résultat, résiliation...) 	<ul style="list-style-type: none"> > Modalités et conditions d'une opération financière (OPA, OPE, OPR, RO, augmentation de capital, regroupement, split...) > Déroulement d'une opération financière (visa, calendrier, règlement-livraison...) > Participation aux AG (envoi des documents, quorums...) > Franchissements de seuils > Procédures collectives > Définition de l'investisseur qualifié > Notion d'action de concert > Information réglementée 	<ul style="list-style-type: none"> > Caractéristiques et fonctionnement des warrants et certificats > Fonctionnement des trackers > Caractéristiques des CDF > Nature des DPS et BSA > Distinction titres au porteur/au nominatif > Dividendes (délai de mise en paiement, dividende optionnel...) 	<ul style="list-style-type: none"> > Réservation > Suspension de cotation > Modalités d'annulation d'une transaction par Euronext > Eligibilité au SRD > Dysfonctionnement entreprise de marché > Abus de marché > Fonctionnement et réglementation applicable au Marché libre, Alternext, MTF > Interdiction VAD sur valeurs financières 	<ul style="list-style-type: none"> > Caractéristiques des ordres > Réglementation relative au SRD (couverture, prorogation...) > Durée de conservation des enregistrements téléphoniques > Questionnaire MIF > Notion de best execution 	<ul style="list-style-type: none"> > Prélèvements des droits de garde > Transfert/clôture de compte > Mauvais traitement des OST > Fonds de garantie des dépôts 	<ul style="list-style-type: none"> > Dénonciation de pratiques irrégulières > Vérification habilitation > Interrogations sur les alertes publiées par l'AMF > Conditions relatives au statut de CIF ou démarcheur

Source : AMF

2 – Le traitement des dossiers

En 2009, 2 178 dossiers ont été traités dont 1 291 consultations et 887 médiations.

a) Le traitement des consultations

Situation au 31 décembre 2009	
Nombre de consultations traitées	1 291
Dont consultations reçues depuis un mois au plus	75%
Dont consultations reçues depuis plus d'un mois	25%

Source : AMF

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2009, 1 291 consultations ont été traitées (1 473 en 2008).

Les dossiers de consultation sont clôturés dès qu'il a été répondu à la question initiale et, le cas échéant, aux demandes de précisions ou aux questions complémentaires que la première réponse a pu faire surgir.

Les questions posées, qui suivent naturellement l'actualité boursière et l'évolution législative et réglementaire, sont souvent complexes et les demandeurs de plus en plus exigeants.

Le degré de connaissance des mécanismes et produits boursiers demeure très variable selon les intervenants.

En 2009, 75% des dossiers de consultation ont été clôturés dans le mois de leur réception, ce qui a permis aux demandeurs d'avoir une réponse à leurs interrogations, souvent urgentes, dans un délai raisonnable.

En ce qui concerne la qualité des réponses, malgré la complexité et la variété des questions posées, aucune des lettres adressées aux requérants, et portant sur tous les domaines d'intervention de l'AMF, des opérations sur titres aux problèmes de cotation ou aux conditions de commercialisation de produits financiers, n'a fait l'objet de contestation mettant en jeu la pertinence de la réponse, soit par les destinataires eux-mêmes, soit par des tiers, notamment dans le cadre de procédures judiciaires ultérieures.

b) Le traitement des demandes de médiation

Situation au 31 décembre 2009	
Nombre de médiations clôturées	887
Dont demandes reçues depuis six mois au plus	81%
Dont demandes reçues depuis plus de six mois	19%

Source : AMF

En ce qui concerne les médiations, 887 dossiers ont été traités du 1^{er} janvier au 31 décembre 2009 (739 en 2008).

81% de ces dossiers ont été clôturés dans les six mois de leur ouverture.

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

Pour le solde non clôturé dans les six mois, il s'agit de dossiers plus complexes ou mettant en jeu plusieurs intervenants, comme un prestataire de services d'investissement teneur de compte et une société de gestion, ou une société cotée et un intermédiaire financier. Pour ces dossiers, des réunions de médiation avec les principaux interlocuteurs sont souvent nécessaires, ce qui contribue à un allongement des délais.

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 887 dossiers de médiation clôturés en 2009, 52% 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, par exemple, l'annulation d'une opération contestée, 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, non de la reconnaissance d'une quelconque responsabilité.

Cet élément de « réussite » des médiations, de nature qualitative, est à relativiser dans la mesure où, d'une part, l'acceptation d'un accord dans le cadre d'une médiation ne peut être imposée ni à l'une ni à l'autre des parties, où, d'autre part, l'engagement d'une procédure sous l'égide du médiateur peut avoir des effets bénéfiques à l'amélioration des relations entre le plaignant et le mis en cause, même en l'absence d'accord formalisé.

Comme en 2008, aucun dossier de médiation n'a été clos en raison de l'absence de réponse du mis en cause à la demande d'explications du médiateur, ce qui démontre une acceptation unanime par les professionnels de ce mode alternatif de résolution des litiges et une appréciation positive de ses effets.

Toutefois, pour 2009, les effets de la crise financière ont continué de se faire sentir, et les parties ont eu tendance à durcir leurs demandes comme leurs propositions.

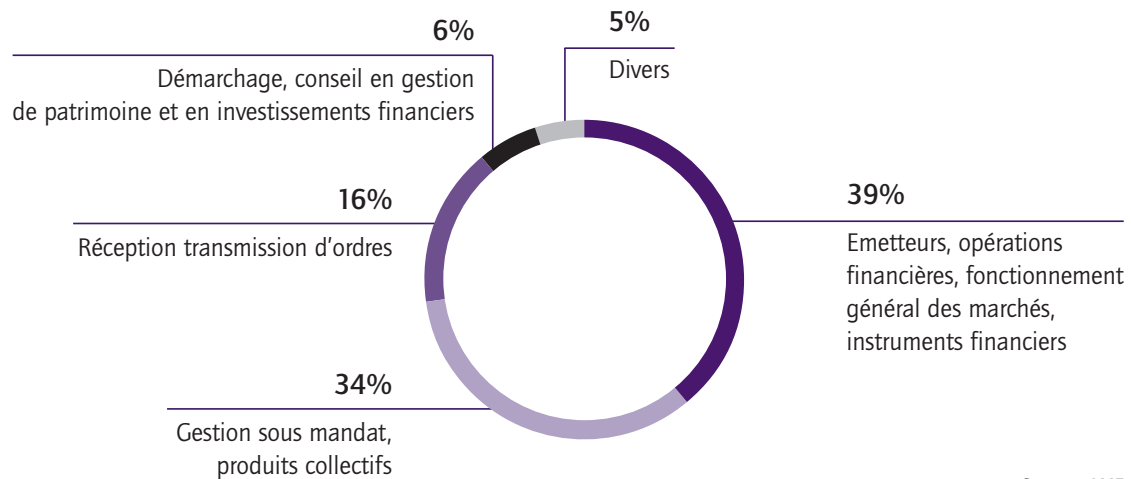
C – Les thèmes des dossiers du médiateur

Les dossiers reçus sont enregistrés dans la base informatique de données spécifique du Service de la 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.

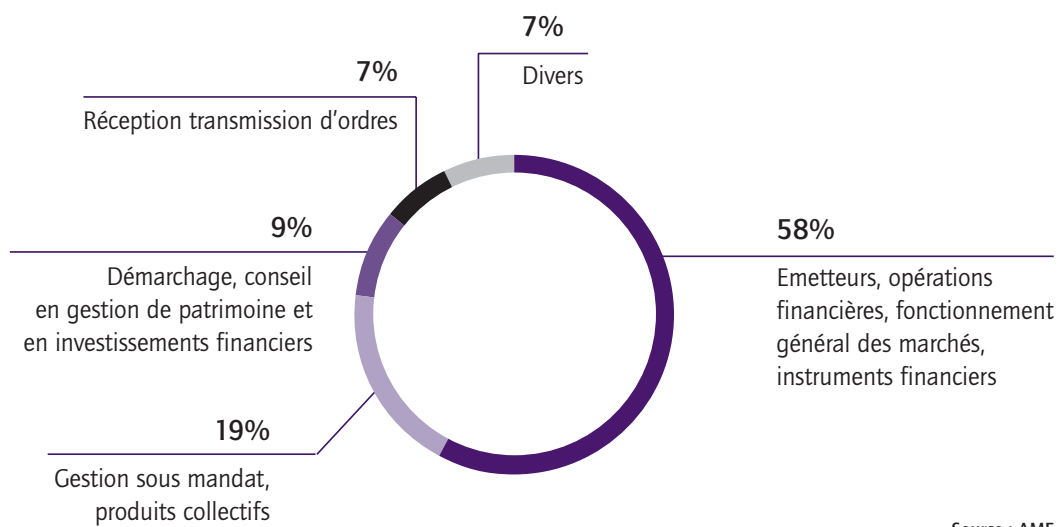
1 – La répartition de l'ensemble des saisines (médiations et consultations) par thème

DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DECEMBRE 2009



2 – La répartition des consultations par thème

DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DECEMBRE 2009



Parmi les demandes de consultation, on peut distinguer les questions portant sur :

a) Les opérations financières et les anomalies de marché

> Les opérations financières donnent systématiquement lieu à de nombreuses demandes d'explications, notamment sur les modalités de fixation du prix et la portée du visa de l'AMF.

Ces questions sont récurrentes, que ce soit dans le cadre d'une offre publique d'achat, d'une garantie de cours ou d'un retrait obligatoire.

Dans sa réponse aux investisseurs, le Service de la médiation rappelle que le visa, conformément aux dispositions de l'article L. 621-8-1 du code monétaire et financier, est attribué lorsque l'AMF a vérifié « si le document est complet et compréhensible, et si les informations qu'il contient sont cohérentes » et qu'il n'implique ni approbation de l'opportunité de l'opération ni authentification des éléments comptables et financiers présentés dans la note d'opération.

Il est également indiqué que les articles 261-1 et 261-2 du règlement général de l'AMF prévoient la désignation par la société visée d'un expert indépendant chargé d'établir un rapport sur les conditions financières de l'offre ou de l'opération. En cas d'offre publique, cette désignation intervient notamment lorsque l'opération est susceptible de mettre en cause l'égalité des actionnaires ou des porteurs des instruments financiers qui font l'objet de l'offre. En cas de retrait obligatoire, la désignation d'un expert indépendant est systématique.

Il est indiqué que les modalités de fixation du prix ainsi que le rapport de l'expert indépendant sont contenus dans la note d'opération, disponible sur le site internet de l'AMF.

Les augmentations de capital suscitent généralement beaucoup de questions de la part des investisseurs, tant sur le calendrier de l'opération que sur les modalités de mise en œuvre, notamment sur le sort des droits préférentiels de souscription non exercés par leurs titulaires.

Comme en 2009, le service a été très souvent consulté sur la pratique consistant pour certains intermédiaires financiers, en l'absence de réponse du titulaire en temps utile et afin de lui éviter une perte, à procéder à la vente des droits non exercés, la diversité des pratiques selon les établissements ajoutant à la confusion des investisseurs.

Dans ses réponses, le Service de la médiation a été amené à appeler l'attention des investisseurs l'ayant contacté sur les modalités de cette « clause de sauvegarde » en leur indiquant qu'elles devaient être précisées dans l'avis d'opération sur titres et portées suffisamment tôt à la connaissance des actionnaires.

> Les anomalies de marché

Comme les années précédentes, de nombreux épargnants ont transmis au Service de la médiation des réclamations et demandes d'enquêtes et de contrôles sur ce qu'ils considéraient comme des anomalies de marché, parfois qualifiées par eux de manipulation de cours ou manquement d'initiés.

Lorsqu'ils comportent des éléments nécessitant des investigations supplémentaires, les courriers reçus dans ce cadre sont adressés pour traitement aux services spécialisés de l'AMF (la Direction des enquêtes et de la surveillance des marchés, le Service du contrôle des prestataires et des infrastructures de marché).

De nombreuses dénonciations d'opérations et des demandes d'enquête sur des évolutions de cours anormales ont concerné également des valeurs négociées sur le Marché libre. Il a été précisé aux investisseurs que ce marché ne constituant pas un marché réglementé, au sens de l'article L. 421-1 du code monétaire et financier, il ne se trouvait pas soumis aux dispositions du règlement général de

l'AMF relatives aux manipulations de cours et aux opérations d'initiés, et que seule la réglementation visant la diffusion de fausse information s'applique à ce marché.

Par ailleurs, à la suite de la mise en place d'un abonnement mensuel pour les sociétés dont les titres sont négociés sur le Marché libre, l'entreprise de marché NYSE Euronext Paris a autorisé les sociétés qui refuseraient le paiement de cet abonnement à demander leur radiation, une liste des sociétés ayant demandé cette radiation devant faire l'objet d'un avis publié en janvier 2010.

Cette procédure exceptionnelle de radiation du Marché libre, qui vient rappeler qu'il s'agit d'un marché n'offrant pas la même sécurité qu'un marché réglementé, a inquiété certains investisseurs et provoqué des demandes d'informations.

b) Les dénonciations de pratiques irrégulières

Comme les années précédentes, les investisseurs ont signalé au régulateur des pratiques suspectes de démarchage ou d'offre de services d'investissement, soit qu'ils en aient été directement victimes, soit qu'ils sollicitent des renseignements supplémentaires avant de souscrire ou souhaitent simplement faire part de leurs soupçons.

De tels signalements parvenus au Service de la médiation sont traités par lui selon un processus rationalisé, garantissant une vérification rigoureuse des faits dénoncés et préservant les droits de la défense des personnes ou entités mises en cause.

Lorsque les vérifications effectuées confirment des comportements irréguliers, le Service de la médiation invite les investisseurs, lors des permanences téléphoniques et des demandes de consultation, à ne pas donner suite à ces propositions d'investissement présentant souvent des rendements très élevés, sans afficher de risque caractérisé, faites, notamment, par le biais d'internet.

Si les faits sont d'une certaine ampleur, des communiqués d'alerte sont publiés sur le site de l'AMF et relayés dans la presse. Trois communiqués ont ainsi été publiés en 2009.

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

Le Service de la médiation a ainsi été amené à répondre à plusieurs demandes de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), de la brigade financière ou des juridictions concernant les investigations ordonnées à la suite des alertes publiées par l'AMF.

Il a également été sollicité par des professionnels, en général des conseillers en investissements financiers, dénonçant des pratiques « de concurrence déloyale » émanant de personnes physiques ou de sociétés offrant des services d'investissement sans remplir les conditions légales et réglementaires de cette activité.

c) Les questions liées à l'affaire Madoff

Le Service de la médiation a été destinataire de nombreuses demandes de consultation dès l'annonce de l'affaire, sans compter les appels pendant les permanences téléphoniques.

Ces demandes émanaient majoritairement d'investisseurs voulant savoir si leurs fonds étaient touchés ou non. Pour ce qui relevait de la compétence de l'AMF, ils ont été invités à interroger les sociétés de gestion et les autres intermédiaires et à consulter les recommandations et listes de questions-réponses publiées sur le site de l'AMF. S'agissant d'unités de compte de contrats d'assurance-vie, ils ont été renvoyés vers la compagnie d'assurance gérant le contrat ou la société qui l'avait commercialisé.

Certains investisseurs souhaitent également obtenir des explications concernant la procédure de scission d'OPCVM, notamment, la création de *side pocket*.

Après un rappel des textes en vigueur, le Service de la médiation leur a rappelé le contenu des recommandations de l'AMF à l'égard des sociétés de gestion, notamment, la nécessité de procéder au cantonnement des titres touchés.

Il a été précisé que les sociétés de gestion avaient été alertées sur le fait que les délais en résultant pouvaient contraindre à une suspension prolongée de la valeur liquidative, notamment pour les SICAV, dans la mesure où le recours à ce dispositif impliquait la convocation d'une assemblée générale extraordinaire.

Enfin, il a été souligné qu'aucun délai n'était établi pour la mise en place du cantonnement tant que les sociétés de gestion agissaient dans l'intérêt des porteurs.

d) L'animation du marché des warrants, certificats et *Exchange Traded Funds* (ETF)

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

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

La mise en place en mars 2009 par NYSE Euronext de nouvelles fonctionnalités pour son marché européen des warrants et certificats afin d'en améliorer la transparence et l'efficacité, notamment par la garantie pour l'investisseur d'une exécution de ses ordres au meilleur prix, par la diffusion d'indicateurs sur le temps de présence moyen des émetteurs dans le carnet d'ordres ainsi que par l'indication de la quantité et de la fourchette moyenne, a suscité des questions inédites.

Le Service de la médiation a, notamment, été amené à rappeler aux investisseurs que, depuis l'entrée en vigueur du manuel de négociation sur les warrants et certificats en mars 2009, seuls les ordres « au marché », « à cours limité » ainsi que le nouvel ordre dit « au cours d'ouverture » étaient compatibles avec les warrants et certificats, les ordres à seuil et à plage de déclenchement n'étant plus possibles sur ces instruments financiers.

Les investisseurs se sont également interrogés sur la possibilité pour l'émetteur de warrants et certificats d'afficher uniquement un cours acheteur ou uniquement un cours vendeur.

A la suite de l'entrée en vigueur de ces nouvelles fonctionnalités du marché des warrants et certificats, NYSE Euronext, qui n'a que très peu de contacts directs avec les investisseurs non professionnels, a souhaité pouvoir disposer d'informations non confidentielles sur le nombre et le type de réclamations et consultations adressées au Service de la médiation de l'AMF afin d'améliorer le nouveau système mis en place.

Cet échange, qui s'inscrit dans la coopération que le Service de la médiation a avec NYSE Euronext dans l'instruction des demandes de médiation et de consultation impliquant l'entreprise de marché, vise à améliorer le nouveau système mis en place, au bénéfice des investisseurs et des professionnels.

En ce qui concerne les *trackers*, les investisseurs ont interrogé le Service de la médiation, comme les années précédentes, sur l'animation de ce marché et les performances, notamment sur l'effet de levier.

e) Les incidents de cotation

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

Les épargnants ont été nombreux à se plaindre de n'avoir aucune information à la suite d'une interruption ou d'une suspension de cotation, en particulier lorsque cette situation dure depuis des années.

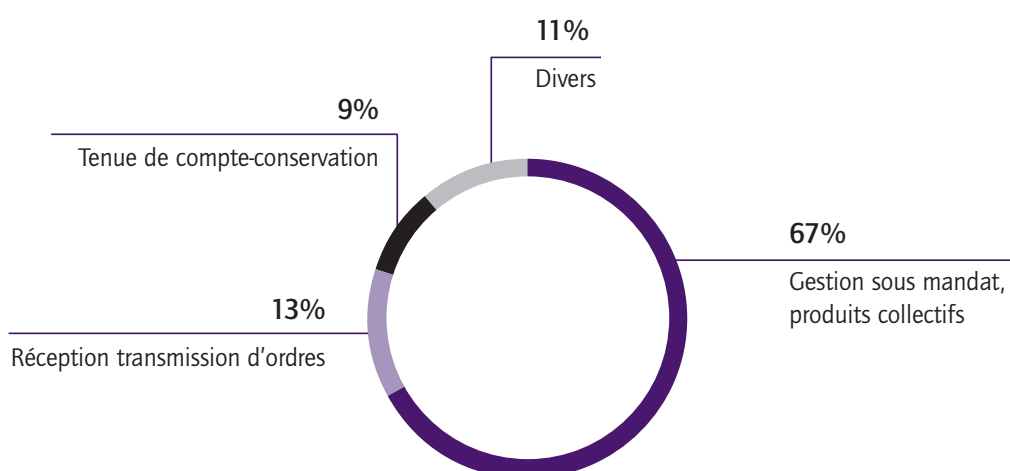
Il en est ainsi de la suspension dans l'attente d'un communiqué de la société en cause ou de la révélation tardive d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire.

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

Dans sa réponse aux épargnants, le Service de la médiation rappelle la réglementation en vigueur et, en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, leur donne, lorsqu'il les possède, les coordonnées du liquidateur susceptible de leur fournir toutes les informations sur le déroulement des opérations.

3 – La répartition des médiations par thème

DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DECEMBRE 2009



Source : AMF

a) La commercialisation des produits financiers

Le Service de la médiation a encore reçu, en 2009, de nombreuses réclamations concernant la commercialisation, essentiellement par les réseaux bancaires, d'OPCVM et plus particulièrement de fonds à formule.

Les souscripteurs indiquent avoir investi sans avoir reçu le prospectus simplifié ni avoir été alertés sur les risques encourus. Ils exposent n'avoir pas été en mesure de prendre leur décision d'investissement en toute connaissance de cause et avoir souvent cédé aux sollicitations de leur conseiller.

S'agissant des fonds à formule, l'instruction des dossiers démontre chez les investisseurs une ignorance totale de leur spécificité. Ils découvrent à l'échéance que ce type de fonds leur a offert uniquement une garantie du capital, hors commission de souscription, et que l'obtention d'une rémunération additionnelle à cette garantie dépendait de l'évolution d'un ou plusieurs indices ou d'un panier d'actions. Souvent, l'annonce d'une garantie, ajoutée à une dénomination attractive du fonds, leur a laissé croire à un fort rendement ou à une formule gagnante à tous les coups à la seule condition de respecter la durée de placement conseillée.

Ainsi, en 2009, le service a achevé l'instruction de 348 demandes relatives à un même fonds souscrit en 2001 et 2002 pour lequel les investisseurs se plaignaient d'une commercialisation abusive de la part des conseillers tenant essentiellement en un discours exagérément optimiste, accompagné de documents publicitaires qualifiés par eux de trompeurs. Certains mettaient également en cause l'économie même des produits, notamment le choix des valeurs du panier, voire leur gestion. Tous soulignaient l'absence d'information sur les risques de n'obtenir à l'échéance que le capital garanti hors frais de souscription, le doublement de ce capital leur ayant été présenté, tant à l'oral que dans les documents écrits, comme acquis.

Compte tenu du nombre de dossiers et du caractère collectif du litige, le Service de la médiation a organisé des réunions tant avec les responsables de l'établissement en cause qu'avec les coordonnateurs de la défense de certains épargnants.

Si les faits à l'origine du préjudice que les investisseurs estiment avoir subi présentaient de fortes similitudes, chaque dossier a fait l'objet d'un examen individualisé compte tenu des caractéristiques particulières de chacune des plaintes.

En cas d'indemnisation proposée et acceptée par le client, un protocole transactionnel a été systématiquement signé, cet accord mettant un terme définitif au litige en vertu de l'article 2052 du code civil selon lequel « les transactions ont, entre les parties, l'autorité de la chose jugée en dernier ressort ».

Parmi les 175 dossiers clôturés, 64 ont donné lieu à un refus de résolution amiable par l'établissement et 111 à une proposition de dédommagement, soit un taux de proposition amiable d'environ 64%.

L'analyse des dossiers a révélé :

- > un montant moyen investi de 24 000 euros ;
- > des fonds venant de placements sécurisés (livret A, PEL, LEL, LEP...) mais également d'héritages et d'indemnités de licenciement ;
- > les objectifs d'investissement suivants : constitution d'un complément de ressources en vue de la retraite, financement d'études ou réalisation d'une acquisition immobilière à moyen terme.

L'indemnisation s'est faite généralement au regard de la performance qui aurait été obtenue par le biais d'une épargne sécurisée, en l'espèce le livret A ou le livret B (lorsque le livret A détenu par le client avait atteint son plafond).

Par ailleurs, des indemnisations supérieures à 100% du taux du livret A ont été obtenues pour des situations spécifiques (crédit *in fine* nanti en parts du fonds, souscription d'une indemnité de licenciement).

Même si un bilan complet de ce dossier ne peut encore être fait à ce jour, on peut considérer qu'il a confirmé :

- la capacité à traiter par la voie amiable des litiges « collectifs » au bénéfice des investisseurs comme des professionnels.

Après la commercialisation des titres EDF pour laquelle avaient pu être résolus en 2006 par la médiation de l'AMF plus de 500 dossiers, la présente affaire conforte l'idée que la médiation peut s'adapter au traitement de demandes de masse sans perdre sa spécificité de traitement individualisé au cas par cas ;

- la reconnaissance par les professionnels concernés des avantages de la résolution amiable de ce type de conflits sous l'égide de l'AMF. Cette procédure leur permet, en effet, une participation volontaire et responsable à une solution rapide, confidentielle, gratuite et garantissant le maintien de relations d'affaires avec leurs clients ainsi que l'amélioration de leurs pratiques à la suite d'un dialogue non conflictuel avec le régulateur.

> L'intervention de la médiation dans l'affaire Madoff

Des demandes de médiation ont concerné une douzaine de dossiers.

Parmi les dossiers significatifs, on peut relever le cas de réclamations relatives à la commercialisation par des intermédiaires financiers d'un fonds Madoff étranger non autorisé à la commercialisation en France.

L'examen de ces dossiers a révélé, d'une part, que les établissements concernés ne semblaient pas s'être assurés que ce fonds était autorisé à la commercialisation en France, d'autre part, qu'aucune information exhaustive sur le fonctionnement du produit n'avait été fournie aux clients pour lesquels ce placement n'était pas adapté, compte tenu de leurs objectifs.

A la suite des demandes d'observations du Service de la médiation, l'un des deux intermédiaires, estimant avoir satisfait à ses obligations d'information et de conseil, a refusé de donner une suite favorable à la réclamation du client, sans toutefois répondre sur le point de la commercialisation en France d'un OPCVM étranger non autorisé.

On peut également évoquer des cas de souscription indirecte à des fonds Madoff *via* un contrat d'assurance vie, comportant des unités de compte impactées, proposé par un conseiller en investissements financiers.

Le Service de la médiation a considéré qu'il était habilité à intervenir en raison de la qualité de conseiller en investissements financiers de l'intermédiaire.

Dans le cadre de sa demande d'observations, le Service de la médiation a cherché à recueillir des informations sur les diligences menées, préalablement à la signature de la lettre de mission encadrant l'intervention de la société concernée, sur la situation financière et les objectifs des clients.

De même, la société a été invitée à préciser les procédures mises en œuvre en son sein pour apprécier la cohérence entre les objectifs affichés des fonds impactés, leurs performances et la composition de ces fonds.

Malgré un rappel du caractère confidentiel de la procédure de médiation, la société n'a pas souhaité donner une suite favorable aux réclamations, en invoquant, notamment, l'absence de tout manquement.

Enfin, certains dossiers concernaient des investissements indirects dans des fonds Madoff par des sociétés de gestion dans le cadre de mandats, ainsi que des souscriptions à des FCP ARIA de fonds alternatifs exposés à des fonds Madoff.

Les pertes subies par les investisseurs concernés s'élevaient de 1 500 à 3 000 000 d'euros.

Bien que pour quelques dossiers, la procédure de médiation ait déjà permis de rétablir les relations entre les clients et leurs intermédiaires et que des gestes commerciaux aient été consentis, on note que dans la plupart des cas, la réaction des établissements a été négative.

Différents motifs ont été avancés comme celui d'éviter tout précédent, de respecter une stricte égalité entre les clients, de sauvegarder l'équilibre financier de leurs entreprises, ou d'attendre l'issue des procédures judiciaires engagées à l'étranger, les établissements s'estimant eux-mêmes victimes de Madoff, avant de procéder, éventuellement, à l'indemnisation de leurs clients.

Il est à noter que, le 4 février 2009, le CESR avait publié une série de recommandations à l'attention des personnes lésées dans l'affaire Madoff, préconisant aux investisseurs victimes indirectes de se tourner dans un premier temps vers leur intermédiaire puis vers le médiateur financier de leur Etat d'origine.

> Le défaut d'information et de conseil lors de la souscription de titres de créance

Le Service de la médiation a été saisi, comme en 2008, de demandes de médiation mettant en exergue un défaut d'information et de conseil lors de la souscription de titres de créance (obligations, titres subordonnés remboursables, titres subordonnés à durée indéterminée).

L'examen de ces dossiers permet de dresser une typologie du profil des personnes sollicitées qui sont des souscripteurs souvent âgés (plus de 80 ans) et sans connaissances ni expérience dans le domaine financier.

On relève également un mode de commercialisation assez offensif pouvant solliciter les clients à leur domicile ou les recevoir à l'agence en présence de plusieurs conseillers, les incitant à souscrire des obligations alors même que ce type d'instrument financier n'était pas en adéquation avec leur projet (acquisition immobilière ou travaux de rénovation à court terme...).

Même si le prospectus a été transmis à une grande majorité de clients, ces derniers estiment que l'information reçue est insuffisante, dans la mesure où ce document n'est pas lu ou pas compris et où les propos du conseiller sont essentiels à leur prise de décision. Ainsi, le risque de perte en capital en cas de sortie avant l'échéance et le fort décalage entre le prix de souscription et le cours durant la vie du titre ne sont pas évoqués.

Il ressort des dossiers adressés au Service de la médiation que les investisseurs souscrivent ce type d'instrument financier pour les raisons suivantes :

- > une rémunération supérieure à un compte sur livret;
- > une protection des avoirs investis, à la différence d'un investissement en actions;
- > un placement disponible à tout moment.

Les médiations entreprises aboutissent à une résolution amiable lorsque le défaut d'information et de conseil est avéré. Ces médiations se traduisent soit par l'annulation de la souscription et le versement d'une rémunération à un taux d'environ 3%, soit par la vente des titres et le versement de la moins-value minorée de la différence entre les intérêts versés et les intérêts d'un compte sur livret.

Ce type de litiges a mis en évidence la nécessité de mieux informer les clients. Le Service de la médiation a d'ailleurs activement participé à l'élaboration du Guide de bonnes pratiques pour la commercialisation des emprunts obligataires auprès des clients non professionnels⁽²⁾.

b) Les conditions de rachat de parts de fonds communs de placement à risques (FCPR)

En 2009, le Service de la médiation a encore reçu des réclamations révélant un défaut de compréhension des conditions de rachat de parts de FCPR, notamment de fonds communs de placement dans l'innovation (FCPI).

(2) Disponible sur le site internet de l'AMF (www.amf-france.org), rubrique « Publications > Guides > Guides professionnels ».

En effet, lorsque le souscripteur s'en tient à la seule lecture du bulletin de souscription, il peut penser que le blocage de ses avoirs ne dépassera pas cinq ans. Or, les dispositions contractuelles énoncées dans la notice d'information et le règlement du fonds peuvent prévoir une durée de blocage supérieure, et il résulte des dossiers reçus que le commercialisateur n'attire pas systématiquement son attention sur la durée réelle d'indisponibilité.

Il faut ainsi rappeler au souscripteur de procéder à la lecture combinée du bulletin de souscription, comportant la mention sur la nécessaire conservation des parts pendant cinq ans afin de bénéficier du régime fiscal de faveur, et des dispositions relatives aux conditions de rachat, figurant dans le corps de la notice d'information ainsi que du règlement du fonds.

La nouvelle instruction de l'AMF n° 2009-05 relative au prospectus complet des FCPR agréés et des FCPR allégés prévoit qu'un avertissement sur la durée du blocage des avoirs doit figurer en première page du règlement et de la notice des FCPR agréés. Néanmoins, ces documents ne sont pas toujours lus ou compris, et certains commercialisateurs n'attirent pas suffisamment l'attention sur l'articulation entre les règles fiscales et celles du prospectus.

S'agissant de la documentation commerciale diffusée lors du lancement d'un nouveau FCPI, le Service de la médiation a relevé que l'absence d'actualisation des données contenues dans les documents commerciaux et sur le site internet d'une société de gestion conduisait à la diffusion d'une information inexacte sur l'évolution de la valorisation des autres fonds gérés. Ainsi, il a suggéré à l'occasion de l'établissement du Guide de bonnes pratiques pour la rédaction des documents commerciaux et la commercialisation des instruments financiers⁽³⁾ qu'une actualisation des données contenues dans la documentation commerciale soit faite.

c) La gestion sous mandat

Comme les années précédentes, le Service de la médiation a été saisi de demandes dans le cadre de la gestion sous mandat. Ces dossiers mettent en avant un non-respect des termes du mandat et plus généralement un défaut d'information de la part des prestataires de services d'investissement. Il y a peu de résolutions amiables, les gérants n'étant tenus qu'à une obligation de moyens et non de résultat, et la seule absence de performance n'étant pas suffisante à caractériser une gestion fautive.

Certaines demandes ont également porté sur les frais de gestion prélevés par le gérant. Le Service de la médiation est régulièrement conduit à préciser que les frais de gestion variables doivent figurer dans le mandat de gestion avec, le cas échéant, l'indication que la rémunération variable est due dès le premier euro de performance, celle-ci devant s'apprécier par rapport à l'objectif de gestion.

D – L'actualité de la médiation

1 – Au niveau européen

En février 2001, la Commission européenne a créé un réseau de coopération des Etats membres de l'Espace économique européen pour la résolution extrajudiciaire des litiges dans le secteur des services financiers, dont le médiateur de l'AMF fait partie.

Ce réseau, dénommé FIN-NET (*Financial Dispute Resolution Network*), a pour but d'aider les consommateurs à résoudre à l'amiable, de manière rapide, simple et peu coûteuse, les différends qu'ils peuvent avoir avec les prestataires de services financiers (banques, compagnies d'assurances, entreprises d'investissement) établis dans un Etat membre autre que leur Etat d'origine.

(3) Disponible sur le site internet de l'AMF (www.amffrance.org), rubrique « Publications > Guides > Guides professionnels ».

Le réseau FIN-NET compte environ 50 membres, médiateurs ou responsables de « commissions des litiges » ou de « commissions d'arbitrages des consommateurs » selon les pays.

Les membres de FIN-NET sont liés par un protocole d'accord, qui outre un cadre définissant les procédures de coopération transfrontalière, énonce les principes de base applicables à la résolution extrajudiciaire des litiges. Le protocole d'accord inclut une déclaration d'intention par laquelle les participants s'engagent à appliquer les normes de qualité définies dans la recommandation de la Commission européenne du 30 mars 1998 (98/257/ CE), à savoir l'indépendance, la transparence, la procédure contradictoire, l'efficacité, la légalité, la liberté et la représentation⁽⁴⁾.

Le réseau FIN-NET se réunit régulièrement sur la base d'un ordre du jour, déterminé par les membres du Comité de pilotage dont fait partie le médiateur de l'AMF. Sont principalement abordés les évolutions juridiques européennes en matière de services financiers, le développement des systèmes de recours extrajudiciaires, la coopération entre ses membres et les litiges nouveaux, complexes ou récurrents auxquels ils sont confrontés. Les membres de FIN-NET sont également consultés individuellement par la Commission européenne à l'occasion des différentes études qu'elle conduit.

Une évaluation du réseau FIN-NET a été réalisée en 2009, à la demande de la Commission européenne. Dans ce cadre, des membres du réseau FIN-NET ont été interrogés, dont le médiateur de l'AMF, des systèmes de résolution amiable des litiges non membres du réseau, des représentants des consommateurs, des associations de fournisseurs de services financiers et des responsables du réseau des centres européens des consommateurs ECC-NET (*European Consumer Centres Network*) et du réseau de résolution de problèmes en ligne SOLVIT.

Cette étude a démontré qu'il y avait un réel besoin d'assister les consommateurs dans la résolution de leurs litiges transfrontaliers dans le domaine des services financiers et d'augmenter leur confiance dans l'achat de produits financiers non nationaux. FIN-NET a été jugé comme le meilleur moyen de répondre à cette demande. Toutes les parties interrogées ont convenu que les consommateurs devaient pouvoir résoudre à l'amiable les litiges transfrontaliers aussi aisément que les litiges nationaux, même si leur nombre était encore relativement faible. Cette étude a également établi que FIN-NET avait un taux de résolution des dossiers très satisfaisant.

Le rapport d'évaluation souligne toutefois que le réseau est limité par sa faible visibilité auprès des consommateurs européens. Il préconise, en conséquence, à la Commission européenne et aux membres de FIN-NET de communiquer davantage sur l'existence du réseau et des systèmes de résolution alternatifs des litiges afin que le plus grand nombre de consommateurs puissent y recourir.

Le réseau FIN-NET a longuement discuté en 2009 de la problématique du « *mis-selling* » qui est commune à tous les membres et représente l'essentiel de leur activité.

Les membres de FIN-NET espèrent une diminution de ce type de dossiers du fait de la transposition de la directive sur les Marchés d'instruments financiers par les Etats.

Certains ont, toutefois, souligné le risque lié à la trop grande quantité d'informations données. En effet, « trop d'information tue l'information » et ne permet pas aux investisseurs de prendre une décision en toute connaissance de cause. Afin de compléter le dispositif, les membres de FIN-NET pensent que l'accent devrait être mis également sur la formation initiale et permanente des fournisseurs de services financiers.

Le réseau FIN-NET a également poursuivi ses échanges sur les conséquences de la crise financière qui s'est traduite par une augmentation significative du nombre de réclamations mettant en avant un défaut d'information et de conseil lors de la souscription de produits financiers.

(4) Des informations plus détaillées sur FIN-NET et les systèmes qui en sont membres sont disponibles sur le site Internet de la Commission européenne : http://ec.europa.eu/internal_market/finances-retail/finnet/index_fr.htm

Il a également abordé le thème de l'éducation financière des consommateurs qui est primordiale pour la Commission européenne.

En tant que membre du réseau FIN-NET, le médiateur de l'AMF a été sollicité pour répondre à de nombreuses études et consultations européennes comme :

- > le Livre vert sur les recours collectifs pour le consommateur⁽⁵⁾;
- > la consultation sur la résolution alternative des litiges en matière financière⁽⁶⁾ ;
- > la consultation sur la méthode harmonisée de classifications des réclamations et des questions des consommateurs⁽⁷⁾ ;
- > l'étude sur les recours adaptés pour les réclamations de masse ;
- > le questionnaire sur le conseil fourni lors de la vente de produits financiers.

2 – Au niveau national

a) La poursuite des travaux au sein du Club des médiateurs du service public

Le médiateur de l'AMF fait partie, depuis février 2007, du Club des médiateurs du service public.

Ce club informel, créé en avril 2002, a pour objet d'échanger autour des pratiques de chacun, de contribuer à la réflexion et d'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 regroupe environ 15 membres unis autour d'une même conception de la médiation institutionnelle développée selon les principes d'une charte.

Outre les réunions régulières, le club a organisé en 2009 une rencontre de ses membres avec la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ainsi qu'un point de presse sur l'actualité de la médiation.

Il a signé un Guide de partenariat avec les associations de consommateurs⁽⁸⁾ agréées afin que celles-ci puissent faire mieux connaître et utiliser la médiation. Un groupe de travail chargé du suivi de cette initiative a été créé en son sein.

Le club a participé de manière très active aux Assises de la consommation organisées à Bercy le 26 octobre 2009 dont l'un des ateliers préparatoires consacré au « règlement des litiges entre entreprises et consommateurs » a fait une place essentielle à la procédure de médiation et aux aspects judiciaires des litiges de consommation de masse. Ces assises ont permis de mesurer la détermination des pouvoirs publics en la matière.

b) Les Assises de la consommation

En conclusion de ces assises, le secrétaire d'Etat chargé de la consommation a indiqué vouloir renforcer les outils permettant de traiter les litiges entre entreprises et consommateurs avec, comme première action, la généralisation de la médiation.

Il s'est déclaré « favorable à la mise en place d'une action de groupe à la française, précisément encadrée pour éviter les dérives à l'américaine, sous réserve que certaines conditions soient préalablement remplies comme la meilleure structuration du mouvement consommériste et le renforcement des procédures de médiation ».

(5) http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/collective_redress_en.htm

(6) http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/2008/alternative_dispute_resolution_en.htm

(7) http://ec.europa.eu/consumers/strategy/complaints_en.htm

(8) Disponible sur le site internet de l'AMF à l'adresse www.amffrance.org/documents/general/9395_1.pdf

Quatre propositions ont été formulées pour renforcer la médiation :

- > l'élaboration d'un cadre législatif de la médiation pour adopter une définition commune et des critères précis ;
- > la mise en place d'un référentiel pour permettre la certification des services de médiation en matière de consommation ;
- > le suivi transversal de la médiation pour assurer la coordination des procédures à travers un comité de la médiation qui serait placé auprès du nouvel Institut national de la consommation (INC) ;
- > la généralisation de la médiation pour donner au consommateur les moyens de recourir à un médiateur compétent dans tous les secteurs économiques.

c) L'information sur le rôle du médiateur de l'AMF et le développement de la médiation

En 2009, l'information de l'existence et du rôle du médiateur de l'AMF s'est développée auprès des professionnels et du public, notamment par les actions suivantes :

- > le médiateur a participé aux débats organisés par le groupe de travail du Mouvement des entreprises de France (MEDEF) sur les modes alternatifs de règlement des litiges de consommation dans le cadre du Forum des médiateurs dont il est membre ;
- > il a contribué à une journée de formation des représentants d'associations de consommateurs agréées chargées d'informer dans les régions le public sur la médiation en matière financière, organisée par l'Institut national de la consommation ;
- > il a participé à de nombreux colloques ou conférences consacrés à la médiation ;
- > au-delà de ces rencontres institutionnelles, il a développé des contacts réguliers avec les interlocuteurs du service de la médiation dans les établissements financiers (responsables du contrôle des services d'investissement, responsables de la conformité et du contrôle interne, responsables de la clientèle) avec lesquels un dialogue fructueux est engagé, au-delà des dossiers particuliers, sur les problématiques récurrentes, les réformes et les voies d'amélioration concrète de leurs pratiques professionnelles ;
- > enfin, le médiateur a participé aux salons de l'épargne ouverts au public et est régulièrement sollicité par la presse patrimoniale et économique. Il a fait l'objet d'interviews où il a pu expliquer les modalités, les objectifs et les résultats de l'activité de l'AMF au service de la protection de l'épargne.

3 – Les perspectives

a) La déclinaison du Plan stratégique de l'AMF

Les orientations du Plan stratégique présenté par l'AMF le 29 juin 2009 devraient permettre un développement de la médiation selon les trois axes suivants :

- > l'AMF a souhaité donner une plus grande visibilité à ses relations avec les investisseurs en créant une entité dédiée regroupant l'ensemble de ses actions à destination des épargnants : le traitement des consultations, la médiation, la pédagogie à destination du grand public, les alertes sur les mauvaises pratiques et les dysfonctionnements des acteurs, dans une direction unique en charge des relations de l'AMF avec les épargnants.

Le Plan stratégique précise, en outre, que « l'action d'information et de médiation de l'AMF, reconnue tant par les épargnants que les professionnels, est cruciale pour la mission de protection de l'épargne de l'AMF. Le développement et la promotion de la médiation seront mis en œuvre conformément aux préconisations des directives européennes MIF et Médiation civile et commerciale. Les moyens de la médiation seront renforcés afin de permettre une réponse la plus rapide possible aux litiges dont elle est saisie » ;

- > l'AMF entend « favoriser un mécanisme de sanction efficace et impartial et une meilleure réparation des préjudices ». A ce titre, le rôle de la médiation est souligné comme permettant la résolution amiable des litiges entre les investisseurs et les prestataires d'investissement ou émetteurs, en dehors de toute poursuite contentieuse, et également une « approche globale des litiges similaires, par exemple dans le domaine de la commercialisation des produits financiers, ce qui peut favoriser une réparation du préjudice subi par plusieurs centaines d'épargnants » ;
- > en ce qui concerne la pédagogie, il est précisé que « l'amélioration de l'information des épargnants sera un des vecteurs de la refonte du site internet de l'AMF afin de rendre la section dédiée aux épargnants plus visible et plus pédagogique ». Dans ce cadre, il est précisé, notamment, que « la rubrique du médiateur sera enrichie des réponses fournies aux demandes de consultations des épargnants, de foires aux questions sur les questions récurrentes et d'un point périodique du médiateur ».

b) La poursuite de la promotion de la médiation

Afin d'assurer un traitement homogène et équitable de l'ensemble des investisseurs tout en assurant aux professionnels une ultime possibilité de résolution amiable des litiges, qui les opposent à leurs clients, il est essentiel d'accroître encore la visibilité de la médiation. Pour cela, l'information sur la médiation de l'AMF doit être élargie, notamment par le biais de l'ensemble des acteurs de l'épargne, selon des modalités à déterminer.

Ainsi, il pourrait être envisagé de fournir les coordonnées du médiateur de l'AMF le plus en amont possible, par exemple dans les conventions de compte et les avis d'opération ou les relevés bancaires.

Par ailleurs, la mise en place d'un pôle commun de coopération entre l'AMF et l'autorité de contrôle prudentiel chargé, notamment, d'organiser une veille sur l'évolution des produits et une surveillance de la publicité et d'instaurer un point d'entrée commun pour les demandes des particuliers devrait permettre une meilleure coopération et une diffusion plus large et plus décentralisée de l'information, notamment par le biais des représentants régionaux de la Banque de France.

Enfin, la promotion de la médiation devrait être facilitée par la transposition de la directive sur la Médiation civile et commerciale qui, au-delà des litiges transfrontaliers, a vocation à « s'appliquer également au processus de médiation interne aux Etats ». Les travaux de transposition, qui doivent aboutir avant le 21 mai 2011, se poursuivent, actuellement, sous l'égide du ministère de la Justice, et le groupe de travail qui en est chargé s'est mis d'accord sur un dispositif d'ensemble visant à offrir les mêmes garanties que celles d'une procédure judiciaire aux demandeurs et utilisateurs de la médiation tout en préservant les principes essentiels à ce mode alternatif de résolution des litiges comme l'impartialité du médiateur, la confidentialité et le caractère volontaire de la procédure.

Annexes

1 – Recommandation de la Commission du 30 mars 1998	25
2 – Code monétaire et financier – Article L621-19	29
3 – Charte de la médiation	30
4 – 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	31
5 – Charte des médiateurs du service public	37
6 – Suivi par les professionnels des préconisations du médiateur	39
7 – Courriers de remerciements	40

Annexe 1

17. 4. 98 FR Journal officiel des Communautés européennes L 115/51

II

(texte dont la publication n'est pas une condition de leur applicabilité)

COMMISSION

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 englobé 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 des procédures satisfassent à des critères minimums 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;

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, en 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;

(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 (J.O. C 362 du 2. 12. 1996, p. 375).

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

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

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

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

considérant que les décisions des organes extrajudiciaires peuvent être à effet contraignant pour les parties, se résument 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 retards à l'égard des procédures extrajudiciaires de résolution des litiges de consommation;

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

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

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

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

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

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'exécute 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 conven-

tion 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

Annexe 2

Code monétaire et financier

Article L621-19

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

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

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

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

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

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

Annexe 3

Charte de la médiation

En application de l'article L. 621-19 du code monétaire et financier, 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.

> Saisine du médiateur

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, s'il n'y a ni procédure contentieuse en cours, ni enquête de l'Autorité des marchés financiers, portant sur les mêmes faits. La saisine du médiateur est gratuite.

> Préalable d'une première démarche

Toute réclamation adressée au médiateur doit avoir été précédée d'une première démarche 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

Les moyens nécessaires à l'exercice neutre, impartial et indépendant de la médiation sont inscrits au budget de l'Autorité des marchés financiers.

La procédure de médiation ne peut être mise en œuvre que si les deux 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 l'une et l'autre des 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 les parties sont tenus à la plus stricte confidentialité.

> Saisine des tribunaux

Les deux parties conservent, à tout moment, le droit de saisir les tribunaux. Cette saisine met fin à l'intervention du médiateur.

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, du désistement de l'une des parties, ou de l'engagement d'une procédure judiciaire relative au litige.

Quelle que soit l'issue de la procédure, le médiateur informe, par écrit, les parties de la fin de sa mission.

> Rapport annuel

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.

Annexe 4

14.3.2008	FR	Journal officiel de l'Union européenne	L 136/3
DIRECTIVES			
DIRECTIVE 2008/52/CE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL			
du 21 mai 2008			
sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale			
LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE			
(4) En avril 2002, la Commission a présenté un livre vert sur les modes alternatifs de résolution des conflits relevant du droit civil et commercial, qui dressait un bilan de la situation actuelle en ce qui concerne les modes alternatifs de résolution des conflits dans l'Union européenne; et engagé une vaste consultation auprès des États membres et des personnes concernées sur les mesures pouvant être mises en œuvre pour encourager le recours à la médiation.			
vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 61, point c), et son article 67, paragraphe 5, second tiret,			
vu la proposition de la Commission,			
vu l'avis du Comité économique et social européen ⁽¹⁾			
(5) L'objectif de garantir un meilleur accès à la justice, qui fait partie de la politique de l'Union européenne visant à établir un espace de liberté, de sécurité et de justice, devrait englober l'accès aux modes de résolution des litiges tant judiciaires qu'extrajudiciaires. La présente directive devrait contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur, notamment en ce qui concerne la possibilité de disposer de services de médiation.			
statuant conformément à la procédure visée à l'article 251 du traité ⁽²⁾ ,			
considérant ce qui suit:			
(1) La Communauté s'est donné pour objectif de maintenir et de développer un espace de liberté, de sécurité et de justice, dans lequel est assurée la libre circulation des personnes. À cet effet, la Communauté doit adapter, entre autres, dans le domaine de la coopération judiciaire en matière civile les mesures qui sont nécessaires au bon fonctionnement du marché intérieur.	(6) La médiation peut apporter une solution extrajudiciaire, économique et rapide aux litiges en matière civile et commerciale au moyen de processus adaptés aux besoins des parties. Les accords issus de la médiation sont susceptibles d'être respectés volontairement et de préserver une relation amicale et durable entre les parties. Ces avantages sont plus marqués encore dans des situations comportant des éléments transfrontaliers.		
(2) Le principe de l'accès à la justice est fondamental et, en vue de faciliter un meilleur accès à la justice, le Conseil européen réuni à Tampere les 15 et 16 octobre 1999 a invité les États membres à créer des procédures de substitution extrajudiciaires.	(7) Pour encourager davantage le recours à la médiation et faire en sorte que les parties qui y recourraient puissent se fonder sur un cadre juridique prévisible, il est nécessaire d'établir une législation-cadre qui porte en particulier sur les aspects essentiels de la procédure civile.		
(3) En mai 2008, le Conseil a adopté des conclusions sur les modes alternatifs de règlement des conflits relevant du droit civil et commercial et a déclaré que l'établissement de principes fondamentaux dans ce domaine constituerait un pas essentiel pour permettre le développement et le fonctionnement appropriés de procédures extrajudiciaires concernant le règlement des conflits en matière civile et commerciale de façon à simplifier et améliorer l'accès à la justice.	(8) Les dispositions de la présente directive ne devraient s'appliquer qu'à la médiation des litiges transfrontaliers, mais rien ne devrait empêcher les États membres de les appliquer également aux processus de médiation internes.		
⁽¹⁾ JO C 286 du 17.11.2007, p. 1.			
⁽²⁾ Avis du Parlement européen du 29 mars 2007 (JO C 25 E du 14.4.2008, p. 129), position commune du Conseil du 26 février 2008 (non encore parue au Journal officiel) et position du Parlement européen du 23 avril 2008 (non encore parue au Journal officiel).			
(9) La présente directive ne devrait nullement empêcher le recours aux techniques modernes de communication dans le cadre des processus de médiation.			

- (10) La présente directive devrait s'appliquer aux processus dans lesquels deux parties ou plus à un litige transfrontalier tentent par elles-mêmes, volontairement, de parvenir à un accord à l'amiable sur la résolution de leur litige avec l'aide d'un médiateur. Elle devrait s'appliquer aux matières civiles et commerciales, sans pouvoir néanmoins s'appliquer aux droits et obligations dont les parties ne peuvent disposer par elles-mêmes en vertu de la législation pertinente applicable. De tels droits et obligations sont particulièrement fréquents en droit de la famille et en droit du travail.
- (11) La présente directive ne devrait pas s'appliquer aux pourparlers précontractuels ni aux processus quasi judiciaires tels que certaines procédures judiciaires de conciliation, les plaintes de consommateurs, l'arbitrage et les décisions d'expert ou aux processus dans lesquels des personnes ou des instances émettent une recommandation formelle, contraignante ou non, quant à la solution du litige.
- (12) La présente directive devrait également s'appliquer aux cas dans lesquels une juridiction renvoie les parties à la médiation ou à ceux dans lesquels le droit national la prescrit. En outre, lorsque le droit national permet au juge d'agir en qualité de médiateur, la présente directive devrait également s'appliquer à la médiation menée par un juge qui n'est en charge d'aucune procédure judiciaire ayant trait à l'objet du litige. La présente directive ne devrait pas, toutefois, couvrir les tentatives faites par la juridiction ou le juge saisi pour résoudre un litige au cours de la procédure judiciaire relative audit litige, ni les cas dans lesquels la juridiction ou le juge saisi demande l'assistance ou les conseils d'une personne compétente.
- (13) La médiation prévue par la présente directive devrait être un processus volontaire en ce sens que les parties elles-mêmes sont responsables du processus et peuvent l'organiser comme elles l'entendent et y mettre un terme à tout moment. Néanmoins, en vertu du droit national, les juridictions devraient avoir la possibilité de limiter le processus de médiation dans le temps. En outre, les juridictions devraient pouvoir attirer l'attention des parties sur la possibilité d'une médiation chaque fois qu'elle est appropriée.
- (14) Aucune disposition de la présente directive ne devrait affecter une législation nationale rendant le recours à la médiation obligatoire ou soumise à des incitations ou à des sanctions pour autant qu'une telle législation n'empêche pas les parties d'exercer leur droit d'accès au système judiciaire. De même, aucune disposition de la présente directive ne devrait affecter des systèmes autorégulés de médiation existants, dans la mesure où ils portent sur des aspects ne relevant pas de la présente directive.
- (15) Afin d'assurer la sécurité juridique, la présente directive devrait indiquer la date qu'il convient de prendre en considération pour déterminer si un litige que les parties tentent de régler par la médiation est un litige transfrontalier ou non. En l'absence d'accord écrit, les parties devraient être réputées consentir à la médiation dès l'instant où elles effectuent une démarche spécifique visant à entamer un processus de médiation.
- (16) Pour assurer la confiance réciproque nécessaire en ce qui concerne la confidentialité, les effets sur les délais de prescription ainsi que la reconnaissance et l'exécution des accords issus de la médiation, les États membres devraient encourager, par tout moyen qu'ils jugent approprié, la formation des médiateurs et la mise en place de mécanismes efficaces de contrôle de la qualité relatifs à la fourniture des services de médiation.
- (17) Les États membres devraient décrire de tels mécanismes, qui peuvent inclure le recours à des solutions commerciales, et ne devraient pas être tenus de les financer. Ces mécanismes devraient viser à préserver la souplesse du processus de médiation et l'autonomie des parties et veiller à ce que la médiation soit menée avec efficacité, impartialité et compétence. L'existence d'un code de conduite européen pour les médiateurs devrait être signalée aux médiateurs, ce code devant aussi être accessible au public sur l'internet.
- (18) Dans le domaine de la protection des consommateurs, la Commission a adopté une recommandation⁽¹⁾ qui établit les critères minimaux de qualité que les instances extrajudiciaires chargées de la résolution consensuelle des litiges de consommation doivent offrir à leurs utilisateurs. Tout médiateur ou tout organisme entrant dans le champ d'application de cette recommandation devrait être encouragé à en respecter les principes. Afin de faciliter la diffusion des informations relatives à de telles initiatives, la Commission devrait constituer une base de données des systèmes extrajudiciaires que les États membres jugent conformes aux principes de ladite recommandation.
- (19) La médiation ne devrait pas être considérée comme une solution secondaire par rapport aux procédures judiciaires au motif que le respect des accords issus de la médiation dépendrait de la bonne volonté des parties. Les États membres devraient donc veiller à ce que les parties à un accord écrit issu de la médiation puissent obtenir que son contenu soit rendu exécutoire. Un État membre ne devrait pouvoir refuser de rendre un accord exécutoire que si le contenu de l'accord est contraire à son droit, y compris son droit international privé, ou si son droit ne prévoit pas la possibilité de rendre le contenu de l'accord en question exécutoire. Tel pourrait être le cas si l'obligation énoncée dans l'accord ne pouvait, par nature, recevoir la force exécutoire.

(1) Recommandation 2007/140/CE de la Commission du 4 avril 2007 relative aux principes applicables aux organes conciliatoires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation (JO L 109 du 19.4.2007, p. 56).

- (20) Le contenu d'un accord issu de la médiation qui est rendu exécutoire dans un État membre devrait être reconnu et déclaré exécutoire dans les autres États membres, conformément au droit communautaire ou national applicable, par exemple sur la base du règlement (CE) n° 44/2001 du Conseil du 22 décembre 2000 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale (1) ou du règlement (CE) n° 2201/2003 du Conseil du 27 novembre 2003 relatif à la compétence, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière matrimoniale et en matière de responsabilité parentale (2).
- (21) Le règlement (CE) n° 2201/2003 prévoit expressément que, pour être exécutoire dans un autre État membre, tout accord entre les parties doit être exécutoire dans l'État membre dans lequel il a été conclu. Par conséquent, si le contenu d'un accord issu de la médiation dans le domaine du droit de la famille n'est pas exécutoire dans l'État membre où il a été conclu et où la demande visant à le rendre exécutoire est formulée, la présente directive ne devrait pas encourager les parties à contourner la loi de l'État membre en question en faisant en sorte que l'accord soit rendu exécutoire dans un autre État membre.
- (22) La présente directive ne devrait pas porter atteinte aux règles des États membres concernant l'exécution des accords issus de la médiation.
- (23) La confidentialité est importante dans le cadre du processus de médiation et la présente directive devrait par conséquent prévoir un degré minimum de compatibilité entre les règles de procédure civile concernant les modalités de protection de la confidentialité de la médiation dans une procédure ultérieure, qu'il s'agisse d'une procédure judiciaire civile ou commerciale ou d'un arbitrage.
- (24) Pour encourager les parties à recourir à la médiation, les États membres devraient veiller à ce que leurs règles de prescription n'empêchent pas les parties de saisir une juridiction ou un arbitre si leur tentative de médiation échoue. Les États membres devraient s'assurer que tel est le cas même si la présente directive harmonise pas les règles nationales sur les délais de prescription. Les dispositions relatives aux délais de prescription prévus dans des accords internationaux applicables dans les États membres, par exemple dans le domaine du droit des transports, ne devraient pas être affectées par la présente directive.
- (25) Les États membres devraient encourager la mise à la disposition du public d'informations sur la manière de contacter les médiateurs et les organismes fournissant des services de médiation. Les États membres devraient également encourager les praticiens de la justice à informer leurs clients des possibilités de médiation.
- (26) Conformément au point 54 de l'accord interinstitutionnel «Axeux législateurs (3)», les États membres sont encouragés à établir, pour eux-mêmes et dans l'intérêt de la Communauté, leurs propres tableaux, qui illustrent, dans la mesure du possible, la concordance entre la présente directive et les mesures de transposition, et à les rendre publics.
- (27) La présente directive vise à promouvoir les droits fondamentaux et tient compte des principes qui sont reconnus notamment par la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.
- (28) Étant donné que l'objectif de la présente directive ne peut pas être réalisé de manière satisfaisante par les États membres et peut, donc, en raison des dimensions ou des effets de l'action, être mieux réalisé au niveau communautaire, la Communauté peut prendre des mesures conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.
- (29) Conformément à l'article 3 du protocole sur la position du Royaume-Uni et de l'Irlande, annexé au traité sur l'Union européenne et au traité instituant la Communauté européenne, le Royaume-Uni et l'Irlande ont notifié leur souhait de participer à l'adoption et à l'application de la présente directive.
- (30) Conformément aux articles 1^{er} et 2 du protocole sur la position du Danemark, annexé au traité sur l'Union européenne et au traité instituant la Communauté européenne, le Danemark ne participe pas à l'adoption de la présente directive et n'est pas lié par celle-ci, ni soumis à son application.

(1) JO L 12 du 16.1.2001, p. 1. Règlement modifié en dernier lieu par le règlement (CE) n° 1791/2006 (JO L 363 du 20.12.2006, p. 1).

(2) JO L 318 du 25.12.2003, p. 1. Règlement modifié par le règlement (CE) n° 2116/2004 (JO L 367 du 14.12.2004, p. 1).

(3) JO C 324 du 31.12.2003, p. 1.

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE

Article premier

Objet et champ d'application

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

2. La présente directive s'applique, dans les litiges transfrontaliers, aux matières civiles et commerciales, à l'exception des droits et obligations dont les parties ne peuvent disposer en vertu de la législation pertinente applicable. Elle ne s'applique notamment ni aux matières fiscales, douanières ou administratives, ni à la responsabilité de l'État pour des actes ou des omissions commis dans l'exercice de la puissance publique (sous forme impense).

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

Article 2

Litiges transfrontaliers

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

- a) les parties conviennent de recourir à la médiation après la naissance du litige;
- b) la médiation est ordonnée par une juridiction;
- c) une obligation de recourir à la médiation prend naissance en vertu du droit national; ou
- d) les parties sont invitées à recourir à la médiation aux fins de l'article 5.

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

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

Article 3

Définitions

Aux fins de la présente directive, on entend par:

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

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

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

Article 4

Qualité de la médiation

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

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

Article 5

Recours à la médiation

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

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

Article 6

Caractère exécutoire des accords issus de la médiation

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

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

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

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

Article 7

Confidentialité de la médiation

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

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

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

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

Article 8

Effets de la médiation sur les délais de prescription

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

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

Article 9

Information du public

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

Article 10

Informations sur les autorités et les juridictions compétentes

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

Article 11

Révision

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

L 136/8	FR	Journal officiel de l'Union européenne	24.5.2008
Article 12		Article 13	
Transposition		Entrée en vigueur	
<p>1. Les États membres mettent en vigueur les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive avant le 21 mai 2011, à l'exception de l'article 10, pour lequel la mise en conformité a lieu au plus tard le 21 novembre 2010. Ils en informent immédiatement la Commission.</p> <p>Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.</p>		<p>La présente directive entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au Journal officiel de l'Union européenne.</p>	
<p>2. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive.</p>		Article 14	
		Destinataires	
		<p>Les États membres sont destinataires de la présente directive.</p>	
		<p>Fait à Strasbourg, le 21 mai 2008</p>	
		Par le Parlement européen	Par le Conseil
		le président	le président
		H.-G. PÖTTERING	J. LÉNARČIČ

Annexe 5

Charte des médiateurs du service public

Les signataires de cette charte [...] ont en commun une conception du service aux citoyens, aux clients et aux usagers qui privilégie l'écoute, le dialogue et le règlement amiable des différends. [...]

La médiation institutionnelle est un « Mode alternatif de règlement des litiges ». Comme la médiation conventionnelle, elle peut être mise en œuvre pour tenter d'éviter une action en justice et pour régler des litiges spécifiques et individuels entre les personnes physiques ou morales et les institutions ou les entreprises [...].

Elle est gratuite, rapide, d'accès libre - direct ou indirect, et intervient lorsque les autres recours internes sont épuisés. [...]

Les médiateurs institutionnels sont des personnes qui ont un rôle clé non seulement dans le règlement des différends [...] mais également un rôle préventif et catalyseur de changement au sein des institutions ou des entreprises. [...]

Ces médiateurs facilitent le règlement des différends dans un esprit et avec les pratiques de la médiation : écoute et explication, équité, impartialité [...], ré-instruction complète du litige, voire conduite de conciliation entre les parties. [...]

Ils ont aussi une vision globale des problèmes détectés ce qui les aide à mieux cerner les dysfonctionnements de l'institution et leur permet de proposer des évolutions.

Les médiateurs du service public veillent en tout premier lieu au respect des règles de droit et ils s'appuient sur les valeurs intrinsèques de la médiation :

- > L'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le médiateur fait de l'écoute un devoir,
- > Le respect scrupuleux des personnes (usagers, citoyens, clients), de leurs opinions et positions,
- > La volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends,
- > L'équité : le médiateur peut émettre des recommandations en équité ; en effet si une règle ou une pratique peuvent être adaptées à la grande masse des utilisateurs, elles peuvent être insupportables pour un cas particulier,
- > L'impartialité par rapport au plaignant, à l'entreprise, à l'administration,
- > 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,
- > La transparence de l'activité ; le médiateur a un devoir d'information sur son rôle, ses pratiques, son activité. Il l'exerce notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public. Ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès sont rendues publiques,
- > La confidentialité : le médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne le nom des parties, les informations obtenues lors de l'instruction du litige et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de sa fonction. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Les protocoles d'accord négociés entre les parties avec l'aide du médiateur ne peuvent être portés à la connaissance de tiers au différend sauf accord des parties.

Le statut particulier des médiateurs institutionnels est une garantie de leur impartialité dans le règlement des litiges. Ils sont indépendants par rapport aux structures de l'institution ou entreprise. [...]

Le Club
des Médiateurs
du Service Public

Liste des médiateurs du service public signataires de la charte

LE MÉDIATEUR DE LA CAISSE DES DÉPÔTS ET CONSIGNATIONS

LE MÉDIATEUR D'EDF

LE MÉDIATEUR DE L'ÉDUCATION NATIONALE

LE MÉDIATEUR DE LA FÉDÉRATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCES

LE MÉDIATEUR DE FRANCE 2

LE MÉDIATEUR DE FRANCE 3

LE MÉDIATEUR DE GAZ DE FRANCE

LE MÉDIATEUR DE LA POSTE

LE MÉDIATEUR DU MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

LE MÉDIATEUR DE LA RATP

LE MÉDIATEUR DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL

LE MÉDIATEUR DE LA SNCF

LE MÉDIATEUR DE LA VILLE DE PARIS

LE MÉDIATEUR DE L'AUTORITÉ DES MARCHES FINANCIERS

Annexe 6

Suivi par les professionnels des préconisations du médiateur

Madame,

Votre courrier en date du 11 mai 2009 relatif à la requête de M. xxxxxxx a retenu toute notre attention. Nous vous prions de trouver ci-dessous les éléments de réponse que nous sommes en mesure de vous apporter sur ce dossier.

Rappel des faits : M. xxxxxxx a passé le 9 janvier 2008 à 10h48 un ordre de rachat de 249,84 parts du FCP xxxxxxx. L'heure limite de centralisation des ordres sur cet OPCVM est 15 h 30. Cet ordre a été exécuté sur la valeur liquidative du lendemain, 10 janvier. Or, l'ordre de bourse signé par M. xxxxxxx porte une heure bien antérieure au cut-off mentionné dans le prospectus du fonds. Cet ordre aurait donc dû être exécuté sur la valeur liquidative du 9 janvier 2008.

L'impact financier se présente comme suit :

	Valeur liquidative	Nombre de parts rachetés	Valeur du rachat
Au 09/01/2008	118,60	249,84	29 631,02
Au 10/01/2008	118,13	249,84	29 513,59

L'écart entre un rachat sur la valeur liquidative du 9 et sur celle du 10 s'élève donc à 117,43 euros.

La Banque a pu mal interpréter l'ordre du client. Elle propose de l'indemniser du montant de cet écart. Nous vous serions obligés de bien vouloir nous faire savoir si M. xxxxxxx donne son accord sur cette proposition.

Par ailleurs, nous avons pris bonne note de la modification à apporter au prospectus du fonds afin qu'il apparaisse clairement que les ordres sont exécutés sur la valeur liquidative du jour. La Direction Juridique de xxxxxxx va prendre les dispositions nécessaires dans les plus brefs délais.

Nous espérons avoir répondu à votre demande et restons naturellement à votre disposition pour toute précision que vous jugeriez utile.

Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Madame,

Je me réfère à votre courrier du 25 janvier 2010 et vous prie de bien vouloir excuser le délai de ma réponse.

xxxxxxx a pris en compte les arguments développées dans ce courrier et, en conséquence :

- > a procédé le 10 mars à l'envoi d'un chèque de dédommagement à M. et Mme xxxxxxx ;
- > modifiera à partir du 15 mars 2010 la périodicité de calcul des valeurs liquidatives des FCP XXXX éligibles à son compte d'instruments financiers. Cette périodicité deviendra hebdomadaire et sera donc ainsi cohérente avec la périodicité des traitements de souscription/rachat, telle qu'elle est énoncée dans la convention de compte.

L'ensemble des clients de xxxxxxx en a été informé par courrier début mars 2010.

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

Annexe 7

Courriers de remerciements

Madame,

Le litige qui m'opposait à xxxxxx est effectivement totalement réglé, la situation régularisée conformément à ma demande et ce qui ne gâche rien, les bonnes relations rétablies.

Je tiens par la présente à vous exprimer mes remerciements pour la prise en compte de mon dossier et votre médiation.

Je serais incomplet si je ne vous faisais part de la qualité d'accueil que j'ai reçu lors des quelques contacts que j'ai pu avoir avec vos collaborateurs et collaboratrices. J'ai beaucoup apprécié leur disponibilité, leur réactivité, leur sens de l'initiative et, cerise sur le gâteau, leur amabilité.

Vous comprendrez aisément que vu votre mission, je ne souhaite pas avoir trop souvent recours à vos interventions, mais s'il devait en être autrement, je serais tenté de dire que ce serait un plaisir.

Vous renouvelant mes remerciements, je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de ma considération distinguée.

Madame,

Dans la prolongation de votre courrier du 13 février 2009, nous avons contacté xxxxxx qui nous a fait signer un protocole de renoncement définitif à nos actions et nous a versé la somme de 17 369,50 euro par xxxxxx soit 34 739 euro au total.

Nous souhaitons vous remercier très sincèrement et très vivement de la prise en compte efficace de notre dossier et de ce dénouement satisfaisant, mettant un terme à notre « combat ».

Nous sommes en même temps comblés que la toute puissante xxxxxx ou telle qu'elle se prétendait avec nous depuis si longtemps, ait été mise face à ses responsabilités par votre autorité.

Vous réitérant nos remerciements, nous vous adressons nos plus sincères salutations.

Madame,

Par votre courrier du 29 septembre 2009, vous m'informez que xxxxxxx est disposée à donner une suite favorable à ma réclamation concernant la souscription du produit xxxxxxx en acceptant de me verser à titre commercial la somme de 2500,00€.

J'ai décidé d'accepter cette offre et comme vous m'y invitez, j'ai contacté le service en charge de ces dossiers. J'ai reçu en retour un protocole d'accord que j'ai signé et retourné.

Je voulais donc vous remercier, ainsi que votre équipe, très chaleureusement pour votre médiation qui a permis de trouver ce terrain d'entente qui satisfait les deux parties.

Je pense sincèrement que sans votre intervention, une telle issue n'aurait pas été possible.

Je vous prie donc d'agréer, Madame, ainsi que vos collaborateurs, l'expression de ma considération distinguée.

Madame,

J'ai bien reçu votre courrier concernant le litige qu'oppose ma mère au xxxxxxx.

Je tiens à vous remercier chaleureusement de votre aide dans ce dossier, et nous acceptons donc votre médiation, donc comme prévu dans votre courrier le remboursement sans frais de la somme de 21004,83€ sur son compte à vue par xxxxxxx, en espérant que cette transaction se fera au plus vite, car comme je vous l'avais mentionné à plusieurs reprises, et ce qui fait malheureusement partie de la vie, l'état de santé de ma mère s'aggrave de plus en plus, il est donc important qu'elle puisse régler ses affaires encore en pleine conscience.

Veuillez, Madame, recevoir l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Contacts

Comment contacter le médiateur
de l'Autorité des marchés financiers

Madame Madeleine Guidoni
Autorité des marchés financiers

17, place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02

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

Permanences téléphoniques mardi et jeudi de 14 h 00 à 16 h 00
Tél. : 01 53 45 64 64 – Fax : 01 53 45 59 60



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

