

LE MÉDIATEUR

www.mediateur-apic.com

RAPPORT 2017

Art. L. 613-1, L. 614-4, R. 614-2 et R. 614-4
du Code de la consommation

Table des matières

I - INTRODUCTION	3
II – L’ACTIVITÉ du MÉDIATEUR en 2017	5
II.1. Saisines reçues :	5
II.2. Évolution du nombre de saisines reçues :	5
II.3. Répartition des saisines par Réseaux professionnels :	5
III.4. Synthèse des informations (art. R. 614-2 et R. 614-4 du Code de la consommation) :	5
III – RÉSULTATS des MÉDIATIONS CONDUITES en 2017	7
III.1. Saisines éligibles à la médiation :	7
III.2. Résultats des médiations réalisées :	7
IV – OBSERVATIONS du MÉDIATEUR pour 2017	8
IV.1. Recommandations aux Consommateurs :	8
IV.2. Recommandations aux Professionnels :	9
V – LIENS et INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES	10
V.1. Adhérents à la Médiation proposée :	10
V.2. Charte de la Médiation en ligne :	10
V.3. Procédure de Médiation en ligne :	10
V.4. Profil du Médiateur :	10
V.5. Liens utiles :	11

I - INTRODUCTION

MEDIATEUR-APIC.com

LE MÉDIATEUR APIC LA MÉDIATION APIC CONTACT ET LIENS

DEMANDE DE MÉDIATION >

VOUS NE PARVEZ PAS À RÉSOUDRE VOTRE LITIGE ?

LE MÉDIATEUR DE L'APIC VOUS AIDE ET VOUS ACCOMPAGNE.

Nous sommes à vos côtés pour trouver simplement et rapidement une solution à votre conflit avec un intermédiaire financier ou en assurance adhérent de l'APIC.

DEMANDE DE MÉDIATION >

La confiance contribue à dissiper le déséquilibre structurel d'informations, existant entre les Professionnels. La qualité d'un dispositif de recours proposé aux Consommateurs en présence de litiges, contribue de manière déterminante à cette confiance.

Depuis le 1^{er} janvier 2016, les consommateurs (définis par l'article préliminaire du Code de la consommation) disposent d'un droit à la Médiation de la consommation.

Ce droit est généralisé à l'ensemble des activités de consommation. Il est organisé par les articles L. 611-1 et suivants, R. 611-1 et suivants, du Code de la consommation (Directive 2013/11/UE et Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015).

Il est effectivement à la disposition de tout consommateur confronté à un différend lié à l'exécution d'un contrat de vente ou de service avec un professionnel établi en France.

Ainsi « Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre » (article L. 612-1 du Code de la consommation).

Le site internet www.mediateur-apic.com de même que les réseaux membres de l'Association professionnelle APIC (Association Professionnelle des Intermédiaires en Crédits) propose un dispositif répondant aux exigences réglementaires, à disposition des Professionnels. Il est particulièrement dédié à la résolution des litiges entre les Intermédiaires en Opérations de Banque et en Services de Paiement (ou IOBSP), Courtiers ou Mandataires en crédits, d'une part, et leurs Clients, d'autre part.

Outre l'écoute accordée aux différends entre des consommateurs et des professionnels, en vue de leur résolution, il vise à permettre aux IOBSP de détecter d'éventuelles anomalies de distribution, dont la correction contribue à l'amélioration de la qualité des prestations d'intermédiation bancaire.

Directement inspiré par les dispositions de la Directive 2013/11/UE, ce service de Médiation de l'APIC est proposé en ligne, visible et accessible au plus large nombre. Les clients des adhérents de l'APIC disposent ainsi d'une solution de médiation de la consommation, depuis le 1^{er} janvier de l'année 2016, conformément à la législation. Il repose sur une méthode et sur un processus de Médiation définis spécialement dans la perspective de médiations à distance.

Tous les IOBSP adhérents de l'APIC diffusent ce dispositif, notamment via les mentions légales des sites internet ou les contrats passés avec les consommateurs. L'indication des voies de recours et de réclamation figure parmi les obligations à délivrer par les IOBSP.

Les premiers dossiers éligibles sont apparus dès l'ouverture du site, en nombre encore fort limité.

Partie intégrante des voies de recours offertes aux consommateurs, la Médiation de la consommation complète le dispositif obligatoire de traitement des réclamations

Progressivement mieux connue, des Consommateurs comme des Professionnels, la Médiation de la consommation doit, simplement, continuer à faire l'objet d'une diffusion active et claire, afin de réaliser son complet déploiement dans tous les Réseaux membres de l'APIC.

Laurent Denis

II – L'ACTIVITÉ du MÉDIATEUR en 2017

Dès le 1^{er} janvier 2016, la médiation de la consommation de l'APIC offrait un droit effectif de recours aux clients des membres de cette Association professionnelle.

L'activité du Médiateur de l'APIC, en 2017, a été marquée par la gestion du dossier de déclaration de cette médiation, auprès des Autorités administratives nationales.

Conformément à la législation, l'APIC a déposé un dossier de référencement de son Médiateur de la consommation, le 28 janvier 2016. Après examen de ce dossier en séance de la CECMC le 19 mai 2017, la CECMC a décidé du référencement du Médiateur de l'APIC par courrier du 19 juillet 2017.

La médiation de la consommation de l'APIC, en 2017, en particulier son fonctionnement et notamment l'accueil des demandes de saisines, se sont organisées en fonction de ce calendrier.

II.1. Saisines reçues :

Entre le 1^{er} janvier 2017 et le 31 décembre 2017, vingt-six (26) saisines ont été soumises à la médiation de l'APIC.

II.2. Évolution du nombre de saisines reçues :

La médiation de la consommation de l'APIC étant administrativement autorisée depuis le 19 juillet 2017, cette information n'est pas pertinente pour l'année considérée (2017).

II.3. Répartition des saisines par Réseaux professionnels :

Les vingt-six saisines proviennent intégralement de Réseaux d'IOBSP Membres de l'APIC, l'Association Professionnelle des Intermédiaires de Crédits.

Compte tenu du stade précoce de mise en place de la Médiation de la consommation, ainsi que du caractère réduit du nombre de demandes de médiation, il n'est guère loisible d'inférer de cette donnée brute des conclusions particulières quant aux origines des saisines par réseau.

Les saisines enregistrées proviennent de cinq réseaux. Sans surprise, les plus importants réseaux, en nombre d'agences et de clients, sont à l'origine des principales saisines.

III.4. Synthèse des informations (art. R. 614-2 et R. 614-4 du Code de la consommation) :

1° Nombre de litiges et leurs objets :

⇒ Vingt-six litiges reçus, en 2017. Les litiges visent tous à demander soit l'annulation pure simple, soit la réduction, de la rémunération de l'Intermédiaire bancaire.

2° Questions fréquemment rencontrées et recommandations :

⇒ *Cf partie IV du présent Rapport.*

3° Proportion de litiges non traités et pourcentage des motifs de refus :

⇒ Vingt-trois litiges traités, trois refus (demandes finalement non confirmées ou non documentées) et neuf recommandations de médiation émises durant l'année 2017.

4° Pourcentage de médiations interrompues :

⇒ Aucune médiation interrompue.

5° Durée moyenne de résolution des litiges :

⇒ La durée moyenne entre la remise d'une demande complète et la production d'une recommandation émise en 2017 est de 27 jours calendaires.

6° Pourcentage de médiations exécutées :

⇒ Aucune information reçue.

7° Coopérations entre réseaux de Médiateurs de litiges transfrontaliers :

⇒ Aucune coopération de cette nature. L'ouverture européenne du marché de l'intermédiation bancaire n'est effective que depuis le 1^{er} octobre 2016.

8° Pourcentage de solutions en faveur des Consommateurs :

⇒ 11% des recommandations émises en 2017 se prononcent en faveur des Consommateurs.

Formations suivies par le Médiateur :

⇒ Soumis à une obligation professionnelle de formation continue, le Médiateur a suivi onze (11) heures de formation à ce titre en 2017, dont quatre (4) relatives à la médiation. L'ensemble des formations suivies fait l'objet d'attestations.

Évaluation de l'efficacité de la médiation :

⇒ Le dispositif mis en place est opérationnel. La méthode de médiation fonctionne. Le principe d'une prise de contact téléphonique, personnalisée, avec le Consommateur comme avec le Professionnel, ressort comme une source d'efficacité.

⇒ Les principales voies d'amélioration de l'efficacité de la médiation sont :

- La diffusion encore plus active du service de médiation, notamment au moyen d'interventions dans les différents réseaux,
- Des réponses rapides de certains réseaux aux demandes du Médiateur,
- La pratique de dossier-type, pour que les IOBSP puissent fournir les informations utiles à l'examen des demandes,
- La formalisation et l'actualisation de la liste des contacts, par réseau membre de l'APIC, pour faciliter les contacts,
- L'amélioration des aides au renseignement des saisines, notamment, pour mieux aider les Consommateurs à formuler et à étayer leurs demandes précises,
- L'indication claire aux Consommateurs de la liste des documents usuels à produire, généralement nécessaires à toute médiation.

III – RÉSULTATS des MÉDIATIONS CONDUITES en 2017

III.1. Saisines éligibles à la médiation :

Les vingt-six saisines reçues étaient éligibles à la médiation pour vingt-trois d'entre-elles, conformément aux critères normatifs édictés par l'article L. 612-2 du Code de la consommation.

Vingt-trois processus de médiation ont débuté en 2017. Neuf se sont terminés en 2017.

III.2. Résultats des médiations réalisées :

Les neuf recommandations de médiation se sont achevées par les remises de recommandations écrites, détaillées, établies d'après un modèle formalisé.

Les demandes portant toutes sur soit la baisse, soit sur la suppression des rémunérations des Intermédiaires bancaires concernés, les recommandations se sont toutes prononcées sur ce point, en considération des éléments de fait, d'équité et éventuellement de droit de chaque dossier.

Le modèle formalisé de recommandation intègre les informations légales ou réglementaires à délivrer aux Consommateurs.

D'un point de vue qualitatif, les processus de médiation ont permis aux clients d'exprimer et de formuler demandes et griefs dans un cadre plus apaisé que celui, forcément dégradé, des relations avec le Professionnel. La pratique de comportements d'écoute et d'analyses approfondies, factuelle, des éléments des litiges, a ouvert la voie à des discussions plus positives quant à l'issue de ceux-ci.

Il est notamment frappant de constater à quel point la dégradation des relations entre le Consommateur et le Professionnel annihile toute écoute, donc, toute possibilité d'analyse des arguments de l'autre partie. La réinsertion du litige dans un processus d'écoute donne de nouveau à l'ensemble des éléments du litige la faculté d'être perçus par chaque partie en présence.

IV – OBSERVATIONS du MÉDIATEUR pour 2017

Les principales observations portées à la connaissances consommateurs et des professionnels sont les suivantes.

IV.1. Recommandations aux Consommateurs :

Quatre principales recommandations peuvent s'adresser aux Consommateurs :

- (i) la nécessité de bien préciser les demandes
- (ii) l'utilité de bien documenter les saisines,
- (iii) l'intérêt de prendre conscience de l'impact du travail réalisé par l'IOBSP, y compris en présence de propositions directes (au Consommateur) de l'établissement de crédit teneur du principal compte de dépôt,
- (iv) l'importance de bien distinguer les missions strictement dévolues aux IOBSP de celles incombant à d'autres opérateurs de la chaîne d'octroi de crédit, en tout premier lieu, l'établissement de crédit.

La qualité des saisines, donc, des demandes de médiations, se révèle d'autant plus grande qu'une demande est précisément formulée, étayée par des faits et précisée par des documents (contrats, échanges de courriers électroniques, notamment).

Au contraire, l'absence de demande précise, et/ou des demandes dépourvue de tout raisonnement, et/ou encore, l'absence de la communication de pièces et documents n'offre évidemment guère de prise à l'analyse factuelle.

En second point, l'obtention directe d'une meilleure solution de financement, par le Consommateur lui-même, auprès de l'établissement de crédit (la banque) qui tient son principal compte de dépôt, peut parfois, paraître aux yeux du Consommateur soit comme le pur fruit de sa seule action, soit comme un signe tangible de l'inefficacité de l'IOBSP, Intermédiaire bancaire. Or, bien souvent, la présence d'un IOBSP dans le processus de recherche de capitaux se montre apte à stimuler les propositions des établissements de crédit, en particulier pour des « profils » qu'ils estiment plus attrayants que d'autres. Le travail de l'IOBSP, Courtier ou Mandataire, provoque souvent un effet direct sur les propositions des banques, qui agissent alors également souvent pour conserver les Clients.

L'obtention de propositions directes, notamment de la banque principale d'un ménage, dans le contexte d'intervention visible d'un IOBSP, n'est pas systématiquement due au « travail » du Consommateur, pas davantage qu'une telle situation ne signe les carences de l'IOBSP.

IV.2. Recommandations aux Professionnels :

Au stade encore débutant du déploiement de la médiation de la consommation, où il est encore hasardeux de tirer des conclusions étayées, trois recommandations peuvent être utilement examinées par les Professionnels :

- (i) répondre plus rapidement et plus précisément aux demandes de médiation,
- (ii) améliorer l'information des Consommateurs quant aux modalités de paiement des honoraires,
- (iii) clarifier l'information quant au moment de fin de mission de l'IOBSP et quant au calendrier prévisionnel incombant au seul établissement prêteur.

La réponse rapide et construite de chaque Professionnel aux demandes de médiation, faisant suite aux saisines, est un impératif à rappeler aux réseaux, ainsi qu'aux membres de ces réseaux.

L'attention des Professionnels est attirée sur la nécessité de répondre à la demande de médiation, d'une part, en accusant réception de celle-ci et de l'entretien prévu pour la traiter, d'autre part, en produisant aussi rapidement que possible les documents demandés et/ou nécessaires à l'examen de la saisine. À cet égard, il est rappelé qu'une saisine complète du côté du Consommateur et non répondue par le Professionnel sera traitée en l'état, avec le risque que le point de vue du Professionnel ne soit, naturellement, pas pris en considération dans la recommandation.

Ensuite, s'agissant des modalités de versement des honoraires du Courtier-IOBSP. Ceux-ci sont soit réglés directement par le Consommateur à l'IOBSP, soit, indirectement, lors de la mise à disposition des capitaux du crédit obtenu. Cette solution présente l'avantage de n'entraîner aucune sortie de trésorerie pour le Consommateur, à un moment où celle-ci est fort sollicitée. Il peut arriver que l'établissement de crédit refuse cette modalité.

Dans tous les cas, dès lors que cette faculté ne peut se mettre en place, et que, par voie de conséquence, l'honoraire sera nécessairement réclamé au Consommateur sous la forme d'un paiement direct, il serait judicieux et efficace, sous l'angle relationnel, que l'IOBSP en informe au plus tôt le Consommateur, sans attendre l'émission de la facture.

Enfin, troisièmement, les Professionnels auraient tout intérêt à mieux indiquer à quel moment précisément prend fin leur relation contractuelle avec les Consommateurs. L'attention des Professionnels, mais également des Consommateurs, est attirée sur la nécessité de bien replacer l'action respective de l'IOBSP, de l'établissement prêteur et du Consommateur, dans le processus de recherche de capitaux.

Le Consommateur peut ne pas disposer clairement de l'information lui indiquant que la mission de l'IOBSP est terminée et qu'il est alors intégralement en relation avec l'établissement de crédit.

Sur ce point, l'exceptionnelle production de crédits immobiliers, tout au long de l'année 2017, a manifestement suscité des engorgements chez les établissements de crédit. Or, les achats de biens immobiliers à crédit s'opèrent sous des contraintes fortes de délais.

Dans ce contexte, il est essentiel pour les Professionnels d'indiquer très clairement la date ou l'événement concret qui marque le terme de leur mission d'IOBSP. Il est de même fondamental d'assurer que le calendrier de l'opération d'acquisition à crédit, toujours en crédit immobilier, est parfaitement saisi par l'établissement prêteur, afin que le processus administratif d'édition des offres se réalisent dans des conditions fluides, pour les Consommateurs.

V – LIENS et INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Documents et informations utiles.

V.1. Adhérents à la Médiation proposée :

Il existe une seule catégorie d'adhérents au dispositif :

- Les Professionnels dont les Réseaux sont membres de l'APIC, association professionnelle nationale d'IOBSP ; le site de l'APIC prodigue la liste de ses Membres.

V.2. Charte de la Médiation en ligne :

La Charte de la Médiation de l'APIC figure en ligne, sur le site de l'APIC.

Lien : [Charte de la Médiation de l'APIC](#).

V.3. Procédure de Médiation en ligne :

La procédure de Médiation en ligne est précisée sur le site internet.

Un formulaire en ligne guide aisément le Consommateur dans la saisine.

Un appel téléphonique sommaire, de prise de contact, favorise et humanise la procédure de médiation de la consommation, de même que son déroulement effectif.

V.4. Profil du Médiateur :

Laurent Denis, Avocat, dispose d'une expertise professionnelle bancaire pour avoir exercé de 1987 à 2011 directement dans des groupes bancaires. Il travaille en cabinets d'avocats depuis 2013, dans les domaines du Droit bancaire, du Droit des assurances, du Droit financier, et des Intermédiations dans ces activités.

Autonome dans son organisation comme dans son fonctionnement, il place l'indépendance comme un élément fondamental de l'approche de chaque mission professionnelle. En particulier, il aborde chaque médiation sollicitée, quel qu'en soit le contexte, sur la base d'une analyse croisée des points de vue en présence, où seule compte leurs clarifications et leurs justifications.

Il a été membre du Comité Consultatif du Secteur Financier de 2004 à 2012, Instance chargée de suivre les relations entre les Consommateurs et les Professionnels de la banque et de l'assurance.

Principales formations :

- Maîtrise de Droit des affaires, Ecole de commerce, DU de Gestion de Patrimoine et Certificat d'Aptitude à la Profession d'Avocat (CAPA).
- Médiation, par le CMAP, cursus de 56 heures (2014).

Les Professionnels mentionnés ont désigné Laurent Denis comme Médiateur de la consommation à l'issue d'un processus de sélection et pour une durée limitée à trois années (2016-2018). Sa mission prendra donc fin, en conséquence, le 31 décembre 2018.

V.5. Liens utiles :

Le lecteur peut consulter les sites internet dont les adresses figurent ci-après.

[Plate-forme européenne de résolution des litiges de la consommation.](#)

Site public « [Médiation de la consommation](#) », dont la [liste des questions fréquentes](#).

[Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation.](#)

[Médiateur de l'APIC.](#)

[Articles L. 611-1](#) et suivants, du Code de la consommation.