



**RAPPORT D'ACTIVITE DU MEDiateUR DE LA CAISSE REGIONALE DE CREDIT
AGRICOLE MUTUEL DE PARIS ET D'ILE-DE-FRANCE**

EXERCICE 2018

(Articles L.613-1 et R. 614-2 du Code de la consommation)

Deux ans après la mise en place progressive au cours de l'exercice 2016 du nouveau dispositif de médiation issu de la transposition en droit français¹ de la Directive « RELC »², l'activité du médiateur a présenté en 2018 une double caractéristique, la première attachée aux modalités de mise en œuvre de la procédure ; la seconde relative à la nature des litiges adressés au médiateur. L'exercice écoulé a, tout d'abord, confirmé, en l'amplifiant, la dématérialisation de la relation clients-consommateurs / médiateur, à l'origine d'une sensible modification, tant du niveau d'activité du médiateur, que des comportements et attentes des consommateurs. Cette numérisation des process est désormais installée dans la durée, et présente les premiers signes de stabilisation des modalités de fonctionnement de la médiation, profondément transformées sous l'effet de cette transformation digitale.

2018 a été marquée, en second lieu, par l'incidence des nombreux changements ayant affecté le contexte dans lequel s'est inscrite l'action du médiateur, tant sur la typologie des litiges qui lui ont été soumis, que sur le degré de satisfaction apporté aux demandes des clients-consommateurs, dont le niveau reflète indirectement les modifications intervenues dans cette typologie.

I. UNE ACTIVITÉ LARGEMENT DÉMATÉRIALISÉE, SENSIBLE AUX ÉVOLU- TIONS AYANT AFFECTÉ L'ENVIRONNEMENT DES CONSOMMATEURS

Tout en ayant enregistré un approfondissement de la numérisation de ses process, amorcée dès 2016, l'activité du médiateur a marqué, au cours de l'exercice sous revue, une pause relative, signe vraisemblable d'une certaine stabilisation de ses modalités de fonctionnement, conjuguée à une modification, certes limitée dans son ampleur, mais non négligeable dans sa portée, de la typologie des litiges dont elle a eu à connaître, comme du sens des solutions proposées par le médiateur qui en a résulté.

1.1 Les premiers signes de stabilisation d'un processus de dématérialisation encore très actif

1.1.1 La prépondérance renforcée des modes de saisine numériques du médiateur

La mise en place de canaux de communication numériques (site dédié et adresse mail du médiateur) par la directive « RELC » en 2016, a constitué une innovation majeure dans l'économie du dispositif, de plus en plus plébiscitée par les clients-consommateurs.

Le recours à ce mode de transmission des demandes de médiation, encore impossible en 2015, après avoir représenté 47 % des sollicitations adressées au médiateur en 2016, puis près des deux-tiers d'entre elles (63,7 %) l'année suivante, a regroupé en 2018 près des trois-quarts (73,2%) des demandes de médiation.

Cette progression régulière et substantielle de la place occupée par les outils numériques dans le fonctionnement du dispositif tend à marginaliser celle traditionnellement occupée par la voie postale, laissant présager la réalisation à court terme de l'un des principaux objectifs de la réforme visant une quasi « digitalisation » de la procédure au sein de l'espace européen.

1.1.2 Les indices de stabilisation des modalités de fonctionnement du dispositif

En dépit de la poursuite de la transformation de ses modalités de fonctionnement, et de l'intensification des attentes des clients-consommateurs, le dispositif de médiation semble en voie de stabilisation. Les évolutions de trois de ses variables - la volumétrie des demandes de médiation, leur taux de recevabilité, ainsi que le recours accru des demandeurs au site internet du médiateur-témoignent d'un tel mouvement.

¹ Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015

² Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation

1.1.2.1 L'installation durable des nouveaux comportements des client-consommateurs

L'exercice écoulé a nettement confirmé les nouvelles tendances comportementales identifiées en 2017 :

- Le recours dominant aux canaux de communication numériques a débouché sur l'instauration d'un processus de médiation de type « interactif » qui présente trois caractéristiques essentielles : l'inscription de la relation consommateur/médiateur dans l'immédiateté, l'alourdissement du traitement des dossiers du fait de l'itération des demandes, la propension de plus en plus marquée des consommateurs à renégocier les termes de la proposition de solution initialement formulée par le médiateur ;
- Les consommateurs invoquent de plus en plus fréquemment, à l'appui de leur démarche, des informations et arguments factuels et/ou juridiques, puisés via internet auprès de sources multiples : forums de consommateurs, publications en ligne émanant d'organismes publics, d'organisations de consommateurs ou de professionnels du droit, blogs de particuliers ...
- Un nombre croissant de consommateurs inscrivent la satisfaction de leur demande dans le cadre du maintien de l'e-réputation de l'établissement sur les réseaux sociaux, manifestant leur intention de mettre en cause la qualité des prestations dispensées en cas d'insuccès de leur recours.

Dans la mesure où ces comportements n'introduisent aucune rupture dans les pratiques des plaignants, mais s'inscrivent désormais dans la durée, ils constituent un facteur de stabilisation de la procédure autour d'un nouveau point d'équilibre de la relation médiateurs/médiés.

Simultanément, le fait que le tiers des demandes de médiation, formulées sous une forme numérique, ait transité par le site dédié du médiateur, soit un doublement de la proportion observée en 2017, traduit une meilleure appropriation par les consommateurs des rôles respectivement impartis aux différents canaux de communication numérique, contribuant à contenir « l'emballement digital » suscité l'année précédente par l'utilisation intensive de l'adresse électronique du médiateur.

1.1.2.2. La contraction relative des demandes de médiation

- Contrairement à l'année précédente, l'exercice 2018 a été marqué par une diminution du nombre des demandes d'intervention adressées au médiateur, qui s'est établi à **653 demandes** (contre 736 en 2017), soit un retrait de 11,3 %.
- La portée de cette diminution doit, toutefois, être relativisée par la prise en compte de l'effet de base élevé atteint en 2017. Le nombre des demandes de médiation enregistrées en 2018 demeure, en effet, très supérieur à celui observé en 2016 (soit 457 demandes), traduisant davantage une stabilisation à haut niveau de la volumétrie des recours, qu'une véritable inversion de la tendance sur moyenne période.
- Cette pause relative est, néanmoins, susceptible d'être interprétée comme étant la double conséquence d'une meilleure efficacité du dispositif interne de traitement des réclamations, mis en place par l'établissement en amont de la médiation, et des effets positifs de certaines mesures prises par la pouvoirs publics, effets que semble attester la légère contraction du niveau global d'activité de l'ensemble des médiateurs bancaires.

1.1.2.3 L'amélioration du taux de recevabilité des demandes de médiation

Sans atteindre le niveau de 2016 (39,2 %), le taux de recevabilité des demandes de médiation a progressé, de deux points, à 18,8 %, pour 123 dossiers. Pour insuffisant qu'il demeure encore, ce résultat traduit une tendance positive, susceptible de confirmer, à la fois, l'amélioration du dispositif de traitement des réclamations propre à l'établissement, et une meilleure connaissance de la procédure de médiation par ses utilisateurs.

Ce taux global de recevabilité résulte de la combinaison de deux variables de nature différente : d'une part les réclamations inéligibles à la médiation, car ayant pour objet un litige qui n'entre pas dans le périmètre de compétence du médiateur (litiges concernant un autre établissement ; portant sur un compte et/ou une activité professionnelle ; concernant la grille tarifaire ...), d'autre part, les demandes qui, bien qu'éligibles à la médiation, n'y sont pas recevables en raison du non épuisement par le demandeur des recours internes ouverts auprès de l'établissement.

En l'espèce, les évolutions de ces deux variables se sont avérées contrastées, et ont joué des rôles différenciés dans le niveau global de recevabilité des dossiers.

- *Demandes inéligibles à la médiation*

L'importance relative de ce poste a progressé de 3,7 points, pour représenter 23,1 % des demandes reçues contre 19,4 % l'année précédente. En revanche, la répartition des motifs d'irrecevabilité entre les deux composantes de cet ensemble a peu évolué, les litiges relatifs à des établissements tiers ou relevant d'autres dispositifs de médiation représentant 80,8 % de l'ensemble (contre 83,9 % précédemment), alors que les contestations portant sur le fonctionnement de comptes professionnels totalisent 19,2 % des demandes (contre 16 % précédemment).

Ces résultats s'expliquent, dans le premier cas, par l'attribution erronée au médiateur auprès de la CRCAM de Paris et d'Ile-de-France, en dépit des informations dispensées sur les sites internet dédiés, d'une compétence générale pour l'ensemble des Caisses constituant le Groupe CA. et, dans le second cas, par les zones d'incertitude affectant encore l'identification de l'instance compétente pour examiner les dossiers présentés par des entrepreneurs, ne détenant pas de compte professionnel ou possédant à la fois un compte professionnel et un compte personnel, ainsi que par des gérants de SCI.

- *Demandes recevables à la médiation mais n'ayant pas épuisé les recours internes*

Le poids relatif de ce motif d'irrecevabilité s'est significativement contracté, passant de 63,7 % à 58,1 % des réclamations reçues (- 5,6 points). Cette moindre importance du motif d'éviction de la médiation tiré du non épuisement des recours internes, de par la place prépondérante qu'il occupe, explique l'amélioration du taux global de recevabilité des dossiers, malgré la hausse du taux d'inéligibilité intervenue parallèlement.

Bien que ce taux demeure à un niveau élevé du fait de la persistance de certains comportements des plaignants consistant à solliciter l'intervention du médiateur parallèlement à celle de l'établissement (Service Client et/ou agence), voire à ignorer volontairement les recours auprès de l'établissement, sa diminution n'en traduit pas moins une meilleure appropriation par les consommateurs de la procédure de médiation.

A ce titre, cette évolution constitue, sous réserve qu'elle soit confirmée dans les années à venir, un indice de la stabilisation en cours du dispositif.

1.2 Des indicateurs d'activité reflète des évolutions ayant affecté l'environnement des clients-consommateurs

Si elle confirme la permanence et la prévalence de certaines catégories de litiges, l'analyse typologique des demandes de médiation, tant reçues que traitées permet d'identifier des modifications, parfois significatives, consécutives aux évolutions du contexte dans lequel elles sont intervenues.

1.2.1 Demandes de médiation reçues

• *Fonctionnement du compte*

Les réclamations portant sur le fonctionnement du compte ont constitué, comme les années précédentes, le premier motif de recours à la médiation, dans une proportion quasiment identique à celle observée en 2017, soit une réclamation sur trois, étant précisé que l'une de ses principales composantes – la tarification – a significativement évolué au cours de l'exercice écoulé.

a) Sous-thèmes les plus fréquemment abordés

Deux sous-thèmes principaux émergent des demandes transmises au médiateur : les difficultés rencontrées pour clôturer un compte, notamment dans le cadre de la mobilité bancaire intra-groupe ou externe, ou du fait de la position débitrice du compte objet de la demande de clôture ; les problèmes liés à la résiliation d'un contrat de prestation (assurance moyens de paiement, abonnement...) attaché au compte.

b) Cas spécifique des litiges relatifs à la tarification

Il importe, en outre, de mentionner, au titre de la présente rubrique, les litiges relatifs à la tarification des produits et services qui sont intimement liés au fonctionnement du compte, et dont la forte progression constitue l'un des principaux changements ayant affecté la typologie des litiges.

Ce thème de réclamation a, en effet, rassemblé 109 demandes, soit 16,4 % du total, contre 9,4 % des dossiers (69 demandes) reçus à ce titre en 2017, hissant cette catégorie de litiges, au deuxième rang des motifs de réclamation avancés par les consommateurs, contre le cinquième rang occupé l'année précédente.

L'ampleur de cette progression s'explique très vraisemblablement par la mise au premier plan de l'actualité de cette problématique, et l'annonce de nouvelles mesures d'encadrement ayant amené les consommateurs, déjà sensibilisés au coût de fonctionnement de leur compte, à remettre plus fréquemment en cause les frais facturés par l'établissement. Elle s'inscrit, en outre, dans un contexte économique-social non exempt de tensions sur le pouvoir d'achat de certaines catégories de clients.

Logiquement, les contestations d'ordre tarifaire concernent, dans la très grande majorité des cas, la facturation des incidents de fonctionnement de compte (commissions d'intervention, ATD, lettres d'information...). Elles émanent, le plus souvent, de clients fragilisés qui, sans être en situation de surendettement, sont confrontés à des difficultés financières récurrentes génératrices de frais parfois conséquents.

Au total, la consolidation des données relatives au fonctionnement du compte stricto sensu avec celles relatives à la tarification, permet de constater une grande stabilité de cette catégorie de litiges qui a représenté en 2018 plus de la moitié des réclamations adressées au médiateur (52,5 %), soit une proportion équivalente à celle observée en 2016.

- *Contestations relatives aux opérations de crédit*

Les réclamations concernant des opérations de crédit constituent le deuxième thème le plus fréquent de recours à la médiation. Toutefois, ce thème ne représente plus que 14,6 % des litiges contre 19,7 % en 2017, soit le niveau le plus bas enregistré depuis 2016.

Cette évolution résulte, pour l'essentiel, du moindre dynamisme des renégociations de prêts immobiliers, conjugué à un accès aisé au crédit.

Les crédits concernés et les difficultés rencontrées sont divers. Toutefois, la majorité des demandes a porté, une fois encore, sur des différends relatifs à des prêts immobiliers concernant, notamment, le calcul des sommes à rembourser par anticipation, le bénéfice éventuel de l'exonération de l'indemnité de remboursement anticipé prévue par le Code de la consommation (IRA), ou les conditions jugées anormales de mise en place (ou de refus) d'un crédit.

Le contentieux lié à l'assurance emprunteur -ADE- (comptabilisé au titre des opérations de crédit) est devenu marginal à la suite de la clarification apportée en la matière par le législateur.

- *Réclamations portant sur des produits d'épargne*

Ce poste, en légère augmentation par rapport à 2017 (12,6 % des demandes reçues contre 11,3 % précédemment), est d'un poids relatif proche de celui représenté par les contestations des opérations de paiement.

L'intervention du médiateur est principalement sollicitée dans deux cas : d'une part, pour des litiges relatifs à la commercialisation ou au rachat de contrats d'assurance-vie et, d'autre part, pour des différends portant sur des produits d'épargne réglementés, en particulier sur les Plans d'Épargne Retraite (PERP). Ce dernier motif de recours au médiateur représente un quart du contentieux lié aux produits d'épargne.

Comme les années précédentes, les litiges relatifs aux PERP sont de deux ordres :

Les plus nombreux concernent des demandes de rachats anticipés de plans, en principe impossibles en dehors des cas de force majeure limitativement énumérés par la loi. Les demandeurs invoquent, en complément du défaut de conseil, les difficultés financières auxquelles ils sont confrontés ou le souhait de disposer du capital épargné pour contribuer au financement d'un projet d'investissement, en particulier, immobilier ;

Des contestations plus rares, mais également plus complexes, émanent d'épargnants ayant fait valoir leurs droits à la retraite, qui estiment n'avoir pas été informés de la possibilité de désigner un reversataire, et/ou que les conditions de dénouement de leur contrat sous forme de rente viagère mensuelle ne leur permettront pas de récupérer leur épargne dans des conditions satisfaisantes.

De manière générale, les contestations émises au sujet d'un produit d'épargne sont fondées sur l'existence d'un défaut de conseil (lors de la conclusion ou du dénouement du contrat, à l'occasion d'une opération de rachat partiel, de nature fiscal ou patrimonial ...), quel que soit le type de contrat concerné.

- *Litiges résultant de l'utilisation des moyens de paiement*

Bien que rétrogradant du troisième au cinquième rang des réclamations reçues, ce compartiment fait globalement preuve de stabilité, rassemblant 11 % des demandes, contre 12 % en 2017. En revanche, l'évolution interne de ses composantes s'avère en rupture avec les résultats observés au cours des exercices précédents.

a) Cartes bancaires

Les litiges relatifs aux transactions réalisées au moyen d'une carte bancaire, ne représentent que 43 % des différends consécutifs à l'utilisation des moyens de paiement, contre les deux-tiers des dossiers reçus en 2016, et les trois-quarts en 2017.

Il s'agit d'un incontestable retournement de tendance dont les principales causes sont à rechercher dans une prise en compte beaucoup plus systématique de la jurisprudence de la Cour de Cassation, ainsi que de certaines dispositions de la Directive Services de Paiement (DSP2) par les services spécialisés de l'établissement, amenés à consentir le remboursement des sommes détournées dans l'ensemble des cas où ils ne sont pas en mesure de prouver la négligence grave du porteur de la carte, victime de la fraude.

En pratique, les opérations contestées restent à la charge du consommateur lorsque celui-ci s'est prêté à une escroquerie relativement grossière, ou lorsque la carte bancaire n'a pas été utilisée frauduleusement, mais a été l'instrument de règlement d'une opération commerciale contestée.

b) Chèques

Le contentieux relatif au chèque, bien que nettement moins fourni que celui ayant trait à l'usage des cartes bancaires, a progressé modérément du fait de l'augmentation des cas de falsification de l'identité du bénéficiaire du chèque, ce type de fraude constituant la grande majorité des recours en médiation relatifs à ce moyen de paiement.

Les fraudeurs procèdent généralement au détournement de formules à l'ordre d'organismes collecteurs d'impôts, taxes ou cotisations sociales, suivi d'une modification, parfois « discrète », de son bénéficiaire, puis à l'encaissement du chèque ainsi maquillé sur un compte ouvert à cet effet, et clôturé aussitôt les fonds retirés.

c) Virements

L'exercice écoulé a vu émerger une nouvelle catégorie de litiges en matière de virements internationaux, consécutifs au renforcement de la législation anti-blanchiment (LCB/FT).

Dans ce type de dossiers, le plaignant conteste la décision prise par l'établissement de retourner le virement dont il est le bénéficiaire, faute d'avoir obtenu de ce dernier les justificatifs économiques et/ou fiscaux de l'opération.

d) Avis de prélèvement

Les réclamations relatives aux avis de prélèvement sont intégrées, dans la presque totalité des cas, à des litiges complexes comprenant une pluralité de demandes concernant les modalités de fonctionnement du compte, en particulier, la nature et le montant des frais facturés.

Il serait, en conséquence, peu pertinent de procéder à une analyse isolée de ce poste.

1.2.2 Demandes de médiation ayant fait l'objet d'une proposition de solution (pds)

La répartition ainsi que la hiérarchie thématique des 105 propositions de solution émises par le médiateur, tout en présentant une certaine proximité avec celles observées pour les demandes de médiation, comportent également des différences notables tenant à leur degré de recevabilité respectif, très variable d'une catégorie de dossiers à l'autre.

Elles s'avèrent assez comparables à la typologie des dossiers traités par le médiateur en 2017, à l'exception des places occupées par les contentieux relatifs aux produits d'épargne et, dans une moindre mesure, au fonctionnement du compte.

- *Réclamations portant sur des produits d'épargne*

Après être demeurée d'un poids relatif quasiment constant durant les deux années précédentes, cette catégorie de litiges a enregistré une progression spectaculaire, regroupant désormais 28,6 % des réclamations traitées (contre respectivement 13 % en 2016 et 14,8 % en 2017), se hissant ainsi du troisième au premier rang des propositions de solution formulées par le médiateur.

Cette évolution est exclusivement due à l'augmentation du nombre des préconisations concernant les PERP qui constituent la quasi-totalité des dossiers examinés, contre la moitié seulement en 2017.

Ce mouvement atypique, qui constitue le seul bouleversement intervenu au cours de l'exercice écoulé dans l'échelle thématique des litiges, trouve son origine dans la combinaison de trois facteurs : il a été, en premier lieu, la conséquence du « bruit médiatique » ayant entouré la promulgation de la loi du 09/12/2016, dite « loi Sapin 2 »³, puis la discussion devant le Parlement de la loi PACTE, qui a conduit un certain nombre d'épargnants à remettre en cause leur engagement contractuel dans leur PERP ; il a résulté, en deuxième lieu, de l'arrivée à l'âge de faire valoir leurs droits à la retraite d'épargnants ayant souscrit leur contrat dans les années 2004/2005, insatisfaits des conditions de dénouement de leur Plan ; il a, enfin, découlé du taux très élevé de recevabilité à la médiation de ce type de dossiers (y compris d'un effet report d'un exercice sur le suivant) qui, dans la plupart des cas, ont préalablement été soumis aux services internes de l'établissement, voire à ceux de l'assureur.

Il est vraisemblable que, dans de telles conditions, l'importance revêtue par ce type de contentieux au cours de l'exercice écoulé revête un caractère conjoncturel, sous réserve de l'incidence des dispositions relatives à l'épargne retraite incluses dans la loi PACTE.

- *Litiges résultant de l'utilisation des moyens de paiement*

Tout en conservant leur premier rang, si l'on neutralise le poste « produits d'épargne », les conclusions formulées en matière de moyens de paiement voient leur poids relatif baisser sensiblement à 20 % de l'ensemble des propositions formulées, contre 30,3 % en 2017 et 25 % en 2016.

Ce recul indéniable est consécutif à celui du contentieux des cartes bancaires, qui a cependant alimenté 87,5 % des dossiers traités en 2018.

Leur taux de recevabilité, traditionnellement très élevé, attesté par l'écart séparant la cinquième place qu'ils occupent dans la hiérarchie thématique des réclamations reçues, du premier rang

³ Loi n°. 2016-1691 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption, et à la modernisation de la vie économique.

(hors PERP) atteint dans celle des propositions émises par le médiateur, confère à toute variation de leur volumétrie, une incidence importante sur la typologie desdites propositions.

- *Demandes portant sur le fonctionnement du compte*

La proportion des préconisations portant sur le fonctionnement du compte s'est redressée par rapport à l'exercice précédent, passant de 13,9 % à 17,1 % (+ 3,2 points) des propositions de solution formulées par le médiateur.

Si l'on se réfère aux valeurs consolidées, incluant les résultats relatifs à la tarification, ce poste s'inscrit même en léger retrait sur 2017, et en net recul par rapport à 2016, à 22,8 % contre, respectivement, 23,8 % et 31 % des solutions préconisées.

Il n'occupe, en conséquence, que le troisième rang parmi les litiges traités, contre le premier s'agissant des demandes reçues, étant néanmoins observé qu'il progresse d'une place, voire de deux, si l'on neutralise celle occupée « accidentellement » par les produits d'épargne.

L'augmentation modérée des propositions de solution portant stricto sensu sur le fonctionnement du compte, associé au léger recul de l'indicateur consolidé, trouvent leur explication dans deux mouvements de sens contraire : une amélioration, limitée mais réelle, du taux de prise en charge par le médiateur des contestations relatives au fonctionnement du compte ; contrebalancée, compte tenu de l'importance de cette thématique, par la dégradation sensible du taux de recevabilité des réclamations d'ordre tarifaire (5,7 % des pds, contre 9,9 % l'année précédente), cette catégorie de litiges étant particulièrement affectée par le phénomène de saisine directe du médiateur analysé précédemment⁴.

- *Contestations relatives aux opérations de crédit*

Ce poste, de même importance que le fonctionnement du compte, a enregistré un tassement, pour la deuxième année consécutive, de son poids relatif, les propositions émises au titre des opérations de crédit revenant de 21,3 % en 2017 (26 % en 2016) à 17,1 % de l'ensemble des demandes traitées par le médiateur, un résultat en ligne avec la contraction, dans une proportion identique, du nombre des réclamations reçues sur ce thème.

Cette catégorie de litiges se maintient, néanmoins, au deuxième rang des thèmes soulevés par les consommateurs (hors contentieux PERP), et abordés par le médiateur.

- *Litiges relatifs aux contrats d'assurance (hors vie et ADE)*

Si ce compartiment ne représente que 3,4 % des demandes de médiation, et en dépit de la compétence limitée du médiateur à la commercialisation des contrats d'assurance, il convient néanmoins de relever que les propositions de solution formulées à ce titre ont triplé en 2018, pour atteindre 6,7 % des dossiers ayant fait l'objet d'une médiation, soit davantage que le niveau atteint par la tarification.

Les consommateurs invoquent, à l'instar des épargnants contestant les conditions de souscription et/ou de dénouement de leur contrat, le défaut de conseil ayant affecté la validité de leur police, voire l'absence totale de consentement, qu'il s'agisse d'assurance automobile, de

⁴ Cf. § 1.1.2.3

garantie contre les accidents de la vie ou de d'assurance adossée à l'utilisation d'un moyen de paiement.

Il apparaît, au terme de cette analyse, que la typologie des propositions de solutions émises par le médiateur présente deux principales caractéristiques :

- Le développement atypique d'un contentieux dû à la conjonction de circonstances particulières dont le maintien sur moyenne période semble peu probable ;
- La relative constance des poids relatifs et du comportement des principales composantes de cette typologie thématique.

1.3 L'évolution du niveau de satisfaction apporté aux demandes présentées par les clients-consommateurs

L'exercice écoulé a connu une inversion du degré global de satisfaction respectivement apporté aux consommateurs et aux professionnels, constaté au cours des deux années précédentes. En revanche, la proportion des propositions de solution donnant partiellement satisfaction aux consommateurs est demeurée, comme en 2017, prévalente, étant toutefois observé, que son niveau tend à converger avec celui atteint par les propositions de solution qui leur donnent entière satisfaction.

1.3.1 L'inversion des degrés de satisfaction respectivement apportés aux consommateurs et aux professionnels

Contrairement à la situation constatée à l'issue des deux exercices précédents, les propositions de solution donnant, partiellement ou totalement, satisfaction aux consommateurs sont devenues minoritaires. Elles ont représenté 37,1 % des préconisations du médiateur contre, respectivement, 54,1 % en 2018 et 56 % en 2016, soit un recul de 17 points.

Parallèlement, le niveau des propositions de solution confirmant les positions défendues par les professionnels s'est apprécié de 13,9 points, passant de 38, 5 % en 2017 (36 % en 2016) à 52,4 % des préconisations formulées par le médiateur.

Cette inversion de tendance, qui tend à aligner la répartition des propositions de solution émises par le médiateur auprès de la CRCAM de Paris et d'Ile-de-France sur la moyenne nationale observée en la matière, résulte de la combinaison de deux facteurs à l'incidence inégale :

- L'importance exceptionnelle du contentieux relatif aux PERP qui, en raison des dispositions réglementaires strictes encadrant ce type de produit, a donné, le plus souvent, lieu au rejet des demandes de liquidation anticipée présentées par les souscripteurs ;
- À un moindre degré, l'augmentation du nombre des litiges portant sur des questions (clôtures de comptes consécutives à des incivilités, application de la législation LCB/FT, niveau de renégociation du taux d'un emprunt ...) pour lesquelles il est malaisé de dégager une solution favorable ou de compromis.

Il convient, en outre, de relever que le poste « autres interventions du médiateur », correspondant à la communication d'informations et d'explications, ou à la fourniture de documents, a pour la première fois représenté un peu plus d'un dossier sur dix (10,5 %) traité par le médiateur.

1.3.2 L'amorce d'une convergence entre les places respectivement occupées par les propositions de solution donnant partiellement et totalement satisfaction aux consommateurs

Tout en confirmant la primauté, déjà observée en 2017, des propositions donnant partiellement satisfaction aux consommateurs sur celles leur donnant entièrement raison, l'exercice écoulé a été marqué par un rapprochement inusité de ces deux variables : dans 20 % des cas qui lui étaient soumis, le médiateur a proposé une solution de compromis (contre 32,8 % en 2018), tandis qu'il s'est prononcé totalement en faveur du consommateur dans 17,1 % des cas (contre 21,3 % en 2018), l'écart entre ces deux grandeurs étant ainsi ramené de 11,5 à 2,9 points.

Le rapprochement entre ces deux variables, principalement attribuable à la diminution des préconisations partiellement favorables au consommateurs (- 12,8 points), est vraisemblablement la conséquence de l'évolution du comportement des plaignants : dans la mesure où ces derniers sont plus fréquemment enclins à négocier les termes d'une proposition de solution partiellement favorable à leur demande, jusqu'à obtenir complète satisfaction⁵, le médiateur formule plus fréquemment des préconisations univoques, afin d'éviter d'avoir à défendre une position dont il estime qu'elle sera remise en cause par le demandeur.

Il n'en reste pas moins, que le maintien des propositions de solution apportant une satisfaction partielle au premier rang des préconisations qu'il formule en ce sens traduit l'adaptation de ce type de réponse, tant à la prise en considération d'éléments d'appréciation relevant de l'équité que la stricte application de la règle de droit ne permettrait pas de retenir, qu'au traitement de dossiers complexes comportant une pluralité de demandes qui appellent des solutions différenciées.

1.3.3 Un niveau toujours très élevé d'acceptation des solutions proposées

L'établissement a réservé une suite favorable à la quasi-totalité des propositions de solution qui lui ont été présentées, soit un taux d'acceptation de 98,1 %, en progression de 2,20 points par rapport à l'exercice précédent.

Le constat est analogue s'agissant des consommateurs sous la double réserve que, certains d'entre eux n'ont pas pris position sur la proposition qui leur était présentée, et quelques autres ne s'y sont ralliés qu'après avoir obtenu une révision de la proposition initiale.

1.4 Les actions de prévention envisageables

Il convient de rappeler, à titre préliminaire, que la prévention des litiges est complexe à l'image des situations qui les déterminent, et que le médiateur ne peut, ni ne prétend, détenir des solutions en la matière. Les quelques lignes qui suivent constituent simplement des pistes de réflexion susceptibles d'inspirer les actions à même de contenir le développement de certains contentieux, et dont nombre d'entre elles font déjà l'objet de réflexions, ou sont en cours de mise en œuvre au sein de l'établissement.

La plupart des suggestions qui suivent s'inscrivent, en outre, dans la continuité des observations formulées au titre des exercices précédents, certaines problématiques présentant un caractère complexe et récurrent, dont la résolution déborde le cadre d'un exercice annuel.

Deux types d'actions paraissent devoir être considérées : les premières, revêtent un caractère général (ou « transversales ») ; les secondes portent plus spécifiquement sur certaines catégories de litiges.

⁵ Cf. § 1.1.2.1

1.4.1 Actions à caractère général

Quatre axes d'action sont envisageables à ce niveau

- *Contrats*

Il conviendrait, à la fois, de :

- Poursuivre l'effort de clarification des clauses contractuelles identifiées comme constituant une source récurrente d'interprétation divergente entre les parties, notamment par l'incorporation aux contrats des principales règles d'application desdites clauses observées par les services ;
- Accompagner l'information délivrée aux consommateurs sous forme documentaire d'explications orales susceptibles de faciliter leur appréhension de cette information, de manière à ce que le consentement qu'ils émettent repose sur une réelle compréhension du contrat qu'ils souscrivent.

- *Traçage de la relation de clientèle*

Le renforcement du traçage de la relation de clientèle comporterait deux niveaux :

- Le traçage systématique des entretiens entre le professionnel et le consommateur, en particulier des décisions sur lesquelles ils débouchent (par exemple, sous forme de résumé d'entretien numérisé) de manière à éviter toute incertitude ultérieure sur le contenu des échanges entre les deux parties. Il conviendrait de veiller parallèlement à la faisabilité des propositions transmises au consommateur par voie électronique à la suite de ces entretiens, et de distinguer ce qui relève de la simple piste de travail, de courriels pouvant être perçus par leur destinataire comme des propositions susceptibles d'engager l'établissement ;
- La conservation, tout aussi systématique, de toute pièce contractuelle engageant les deux parties durant toute sa durée de vie, majorée du délai de prescription qui lui est applicable. Dans l'hypothèse où un contrat ne serait plus disponible, à la suite notamment de circonstances fortuites tel un déménagement d'agence, il paraîtrait opportun d'inviter le souscripteur à confirmer son adhésion, via l'approbation d'un avenant approprié.

- *Optimisation de la relation de clientèle*

Deux types d'action peuvent contribuer à une plus grande fluidité de la relation de clientèle :

- Prévoir et annoncer dès le montage d'une opération, ou la mise en place d'un contrat, l'ensemble des pièces que le consommateur aura à produire, afin d'éviter la multiplication des demandes récurrentes, fréquemment à l'origine de litiges avec la clientèle ;
- Dans le même esprit, assurer un suivi de la prise en charge et du traitement effectifs des demandes renvoyées par le service auquel elles avaient été initialement adressées vers un autre service ou une agence de l'établissement. Un tel suivi permettrait d'éviter les pertes d'information entre services, voire dans certains cas, un « conflit négatif de compétence » privant in fine le demandeur de la réponse attendue.

- *Information relative au dispositif de traitement des réclamations*

Outre les efforts déployés par la Caisse Régionale pour améliorer la présentation, le niveau de précision, ainsi que les canaux de diffusion de l'information relative aux modalités de traitement des réclamations, il semblerait souhaitable de mettre à la disposition, tant des consommateurs que des collaborateurs de l'établissement, une information qui appelle leur attention sur certains aspects essentiels de la procédure de médiation, en particulier sur son articulation avec le dispositif interne de traitement des réclamations, ainsi que sur les modalités de mise en œuvre des propositions de solution émises par le médiateur.

Une campagne de communication autour de cette information ciblée pourrait contribuer à réduire significativement le niveau des dossiers mal orientés, et ce faisant, à rehausser l'efficacité du traitement et le niveau de résolution des litiges avec la clientèle.

1.4.2 Actions propres à certaines catégories de litiges

- *Fonctionnement du compte*

Trois orientations pourraient être retenues en ce domaine :

- Améliorer la réactivité du dispositif de mobilité bancaire, de manière à limiter le nombre des litiges consécutifs à des délais anormaux de transferts de comptes, ou de prise en compte effective d'une demande de clôture de compte ;
- Renforcer la transparence de l'information dispensée autour de certaines prestations ou services (abonnements à des revues, compte à composer ...), parfois contestés par le détenteur du compte auquel ils sont attachés, en raison de la nature des prestations offertes, voire de l'absence de consentement de ce dernier ;
- Poursuivre les efforts accomplis en direction des clients en situation, non seulement de fragilité, mais également de vulnérabilité financière (offre de service spécifique dès la détection des difficultés ; accompagnement des clients en voie de surendettement ...), dans le cadre des engagements de place pris récemment par la profession.

- *Crédits immobiliers*

Les litiges portant sur les crédits immobiliers résultent souvent d'un décalage plus ou moins significatif entre le temps de réalisation de l'opération financée, et celui du déploiement de la procédure de prêt, voire entre le contexte réglementaire dans lequel a été conçu le cadre contractuel et les modifications ayant affecté ce contexte au moment où l'une des clauses du contrat trouve à s'appliquer.

La réduction de cet écart, implique la recherche d'une plus grande agilité tant procédurale que contractuelle, dont la mise en œuvre, déjà amorcée par les services de l'établissement, ne peut s'effectuer, du fait de la complexité du chantier, que sur moyenne période.

- *PERP*

Trois mesures seraient susceptibles de réduire les litiges relatifs aux PERP :

- Développer la formation technique des collaborateurs de front office qui, confrontés à des produits assurantiels très spécifiques, n'en possèdent pas toujours naturellement toutes les caractéristiques ;
- Dispenser une information orale ciblée et circonstanciée à l'adhérent lors de la souscription de son contrat, et lui en rappeler les principales dispositions à l'occasion des entrevues intervenant par la suite afin de faire un point sur la démarche d'investissement de l'épargnant ;
- Présenter au titulaire d'un PERP, dans la perspective du prochain dénouement de son Plan, les différentes options qui s'offrent à lui, en particulier la possibilité de désigner un reversataire, qui lui permettent d'optimiser au plus près de ses souhaits, les modalités de liquidation de son contrat.

*

* *

I. LA MEDIATION EN CHIFFRES

2-1 Évolution globale de l'activité du médiateur

	<u>2017</u>	<u>2018</u>
Réclamations reçues	736	653
- Dont réclamations adressées par internet (%)	469 (63,7)	478 (73,2)
. Via le site du médiateur	80	167
. Via l'adresse électronique du médiateur	389	311
- Dont réclamations adressées par courrier (%)	267 (36,3)	175 (26,8)
Propositions de solution du médiateur	122	105

2.2 Nombre et répartition des réclamations reçues

Réclamations	Nombre	%
Réclamations éligibles à la médiation auprès de la Caisse Régionale	151	18,8
Réclamations inéligibles à la médiation auprès de la Caisse Régionale	379	58,1
Réclamations recevables à la médiation auprès de la Caisse Régionale	123	23,1
Total des réclamations reçues	653	100

2.3 Origine des réclamations reçues

Origine de la demande	Nombre de dossiers concernés
Consommateurs	555
Membres de la famille	37
Associations de défense des consommateurs	14
Avocats	2
Autres (Amis ; mandataires ; tuteurs/curateurs ; conseils juridiques ...)	45
Total	653

2.4 Motifs d'inéligibilité des réclamations estimées hors du champ de compétence du médiateur auprès de la Caisse Régionale

Motifs d'inéligibilité à la médiation auprès de la Caisse Régionale	Nombre de dossiers concernés
Litiges concernant un établissement tiers ou relevant d'un autre dispositif de médiation	122
Litiges portant sur des comptes professionnels	29
Total	151

2.5 Répartition thématique des réclamations

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	%/Total (%/Cat.)	+/-Var. en Pts. 2018/2017	Nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une proposition de solution	%/Total (%/Cat.)	+/-Var. en Pts. 2018/2017
Fonctionnement du compte :	234	35,8	+ 0,3	18	17,1	+ 3,2
Tarification	109	16,7	+ 7,4	6	5,7	- 4,2
Opérations de crédit (refus d'octroi, rupture de crédit, échéances impayées, demande de re-négociation, exo.d'IRA...)	102	15,6	- 4,1	18	17,1	- 4,2
Épargne et Produits financiers (CEL, PEL, PEA, PEP, LDD...)	82	12,6	+ 1,3	30	28,6	+ 13,8
(Dont PERP)	(25)	(30,5)	N.D.	(29)	(96,7)	(+ 46,7)
Moyens de paiement :	72	11	- 1	21	20	-10,3
(Dont cartes bancaires)	(31)	(43)	(- 29,7)	(14)	(87,5)	(+ 20)
Autres (Coffres, successions, recherche de documents, ...)	30	4,6	- 4,4	5	4,8	- 3,4
Assurances (Hors ADE)	24	3,7	+ 0,5	7	6,7	+ 5,1
TOTAL	653	100	0	105	100	0

2.6 Délai moyen de résolution des litiges ayant fait l'objet d'une proposition de solution

	En jours	Nombres de dossiers concernés
Délai moyen	62	105

2.7 Répartition des propositions de solution donnant satisfaction aux consommateurs ou aux professionnels

Propositions de solution		Nombre de dossiers concernés	% de dossiers concernés
Propositions de solution donnant satisfaction au consommateur	Sous-total	39	37,1
	<i>Dont complète satisfaction</i>	18	17,1
	<i>Dont satisfaction partielle</i>	21	20
Propositions de solution favorables au professionnel		55	52,4
Autres (<i>Transmission d'informations ; réponse à une demande d'explication ; recherche de documents ...</i>)		11	10,5
TOTAL		105	100

2.8 Proportion des propositions de solution suivies / non suivies par l'établissement

Suivi des propositions de solution	Dossiers concernés (%)
Propositions suivies	103 (95,9)
Propositions non suivies	2 (4,1)

Jean-Paul MEURICE,

Médiateur

.