

# Un nouveau démarrage pour la médiation bancaire

En lançant le Centre marocain de médiation bancaire, la communauté bancaire, sous la supervision de Bank Al-Maghrib, compte pallier les lacunes de l'ancienne formule et passer à une nouvelle vitesse dans la promotion de ce règlement alternatif des litiges. Objectif : alléger le nombre de contentieux entre la clientèle et les établissements de crédit.

Une deuxième vie s'annonce pour la médiation bancaire. Ce mode de règlement alternatif des différends entre les établissements de crédit et leur clientèle vient, en effet, d'être doté d'une nouvelle instance. Il s'agit du Centre marocain de médiation bancaire (CMMB), né sur les décombres de l'ancienne formule qui a été lancée en juillet 2009, mais qui n'a pas connu de succès. L'ancien système a failli notamment par la mauvaise perception dont en avaient les clients du fait que le médiateur bancaire était logé chez le Groupement professionnel des banques du Maroc (GPBM). Cela a, en effet, donné lieu, de l'aveu même de banquiers, à une certaine confusion chez les clients qui ont eu du mal à faire confiance au médiateur bancaire perçu comme juge et partie. «Le fait de loger la mé-

diation bancaire dans les locaux du GPBM a eu un impact négatif auprès de la clientèle», fait remarquer Mohamed El Ghorfi, directeur du CMMB. D'autant plus que, ajoute-t-il, cette médiation opérait avec une structure légère et que son périmètre d'intervention était limité aux banques.

Sans parler du fait que l'Association professionnelle des sociétés de financement (APSF) disposait de son propre médiateur. Face à ce semi-échec, la communauté bancaire sous la supervision de Bank Al-Maghrib (BAM) a planché sur la refonte de ce système, en lui apportant de nombreuses nouveautés. Ce qui s'est traduit par la mise en place d'un nouveau dispositif qui a pris la forme d'une association et baptisé Centre marocain de médiation bancaire. Un travail qui a pris une année, puisque l'assemblée générale

**Bank Al-Maghrib reçoit quelque 700 réclamations des clients des banques par an.**

## Les membres du conseil d'administration

Le conseil d'administration du CMMB est composé des membres fondateurs et des personnalités indépendantes. Les premiers sont Bank Al-Maghrib, l'Agence nationale de la promotion de la petite et moyenne entreprise, le Groupement professionnel des banques du Maroc, l'Association professionnelle des sociétés de financement et la Fédération nationale des associations de mi-

crocrédit. Concernant les personnalités indépendantes, il s'agit de Mohamed Idrissi Alami Machichi, professeur universitaire et ancien ministre de la Justice, Mohamed Lidi, secrétaire général de l'Institut du médiateur, Abdelmajid Ghomij, directeur de l'Institut supérieur de la magistrature, et Hassan Alami, président du Centre Euromed de Médiation et d'Arbitrage (CEMA).



Les initiateurs du nouveau Centre de la médiation bancaire visent à gagner la confiance et l'adhésion de la clientèle des banques.

PH. DR.

de cette instance s'est tenue le 26 juin 2013 et son démarrage effectif a été annoncé le même mois de l'année en cours.

## Marquer une rupture

Pour pallier les lacunes de la première expérience qui a duré quatre ans et marquer une rupture, on passe ainsi du médiateur à un centre de médiation, doté d'une structure juridique, logé à Bank Al-Maghrib, au lieu du GPBM. Objectif : gagner la confiance et l'adhésion de la clientèle des banques.

Le centre intervient à travers deux dispositifs de médiation : l'un institutionnel (procédure dite gratuite) pour les différends dont le montant est inférieur ou égal à 1 million de DH, et l'autre conventionnel (procédure dite payante) concerne les différends dont le montant est supérieur à 1 MDH. Le premier dispositif est déjà opérationnel et le deuxième le sera au cours du second semestre

de l'année en cours, a indiqué El Ghorfi.

Le choix de ce seuil se justifie, d'après Lhassane Benhalima, directeur de la supervision bancaire à Bank Al-Maghrib, par le fait que la majeure partie des réclamations des clients portent sur des petits montants. Selon ce haut cadre, la Banque centrale reçoit quelque 700 réclamations par an. Le CMMB est doté d'un conseil d'administration et d'un comité de direction et du médiateur. Le premier est composé d'administrateurs représentant les membres fondateurs et d'administrateurs indépendants «choisis en raison de leur expertise et de leur expérience professionnelle en matière bancaire, financière et juridique» sous la présidence du wali de Bank Al-Maghrib.

Le comité de direction est constitué de membres désignés par le conseil d'administration à qui il délègue une partie de ses attributions.

Le médiateur est investi des pou-

voirs «les plus étendus» par le conseil d'administration pour «diriger le CMMB et prendre toutes les mesures nécessaires à sa gestion quotidienne». Interrogés sur l'absence des associations de la défense des consommateurs du conseil d'administration du centre, ses initiateurs affirment qu'ils ne sont pas contre une telle présence, mais que cela leur pose le problème du choix de l'Association qui représentera ce tissu.

Un argument qui ne convainc pas Bouazza Kherrati, président de la Fédération marocaine des droits du consommateur (FMDC). «C'est simple, il faut retenir l'organisation la plus représentative», lance-t-il, faisant allusion à la fédération qu'il préside et qui regroupe, d'après lui, le plus grand nombre d'associations des consommateurs, soit 43. Pour rectifier le tir, Kherrati affirme qu'il compte contacter les initiateurs de ce Centre.

Lahcen Oudoud