

Conflits bancaires : les grands comptes ont désormais leur médiateur

■ Un service de médiation conventionnelle destiné à régler les différends portant sur plus d'un million de DH, entre les établissements de crédit et leurs clients, vient d'être mis en place par le médiateur bancaire rattaché à Bank Al-Maghrib.

■ Avec un délai de traitement de 3 mois au maximum et des frais allant de 0,5% à 1,5% du montant du conflit, cette nouvelle voie de résolution est plus rapide et moins coûteuse que la procédure judiciaire classique.

Une nouvelle voie de recours s'ouvre aux grands clients en conflit avec leurs banques. Le médiateur bancaire (Centre marocain de médiation bancaire-CMMB), rattaché à Bank Al-Maghrib, étend en effet son activité aux grands comptes. Il vient de lancer un service de médiation conventionnelle destiné à régler les différends portant sur plus d'un million de DH, entre les banques (ou les établissements de crédit en général) et leurs clients. Depuis que le CMMB a effectivement démarré son activité en mai dernier, il ne traitait que



les litiges d'un montant inférieur à ce seuil dans le cadre d'un dispositif de médiation, dite institutionnelle, dont Mohamed El Ghorfi, directeur général et médiateur du

centre, livre en exclusivité à *La Vie éco* un premier bilan (voir entretien).

La nouvelle formule de médiation conventionnelle, qui commence déjà à être

sollicitée par des clients de banques, essentiellement des PME jusqu'à l'heure, se veut une voie de résolution des conflits plus rapide que le circuit judiciaire classique. Les

traitements dans le cadre du nouveau dispositif doivent en effet aboutir dans un délai de 3 mois, explique M. El Ghorfi, laquelle durée est prévue dans la loi 08-05 qui encadre la médiation conventionnelle. «Lorsque l'on recourt aux tribunaux, au bout de trois mois, il se peut que l'on soit encore à la toute première étape de l'acquittement de la taxe judiciaire», compare un expert.

La médiation conventionnelle se veut également plus avantageuse en termes de coût, car il faut bien savoir que cette prestation est payante à l'inverse de la médiation institutionnelle qui reste gratuite. Le dispositif mis en place par le CMMB est facturé, en effet, entre 0,5% et 1,50% du montant du différend, le principe étant que plus la somme en jeu est importante, plus les frais diminuent. A titre de comparaison, dans le cadre d'un contentieux judiciaire, la seule taxe judiciaire se monte à 1%, ce à quoi s'ajoutent les honoraires d'avocat qui donnent à leur

Questions à



MOHAMED EL GHORFI
■ Médiateur et directeur général du Centre marocain de médiation bancaire

■ **La Vie éco** : Le médiateur bancaire offre un service gratuit aux particuliers pour solutionner leurs différends avec les établissements de crédit. En quoi consiste-t-il ?

■ Il s'agit de la médiation institutionnelle, opérationnelle au niveau du CMMB depuis mai dernier. Ce service a pour mission de régler à l'amiable les différends qui portent sur un montant inférieur à 1 MDH entre, d'une part, les établissements de crédit, à savoir les banques, les sociétés de financement

«La clôture de compte est toujours parmi les thèmes récurrents des réclamations reçues»

et les associations de microcrédit, et, d'autre part, leur clientèle. C'est une prestation gratuite ouverte aux particuliers et entreprises qui promet un traitement de leurs litiges en 30 jours. Un point capital à souligner est que le client a la possibilité de se retirer du processus de médiation si la solution proposée ne lui convient pas et qu'il veut recourir à une voie alternative (arbitrage ou justice). En revanche, les établissements de crédit sont tenus d'accepter d'office l'entente proposée par le médiateur tant que le montant du litige ne dépasse pas 200 000 DH pour les banques et 100 000 DH pour les sociétés de financement.

■ **Quel est le volume de dossiers traité jusqu'à présent ?**
■ Entre mai et décembre 2014, soit en 8 mois d'activité, nous avons pu traiter une centaine de dossiers dans le

cadre de la médiation institutionnelle. Une part de 61% de ce volume a pu déboucher sur un accord accepté par les parties. Le reste consiste en des dossiers pour lesquels la transaction est toujours en cours de négociation, ou dont l'une des parties n'a pas accepté la proposition du médiateur. Il peut encore s'agir de dossiers incomplets. A ce titre, je rappelle qu'un dossier ne peut être traité par le médiateur que s'il comporte tous les documents justificatifs, et que la nature du différend entre dans notre champ de compétences, notamment les questions liées à la gestion de compte, l'exécution des engagements bancaires, les difficultés de règlement rencontrées par les TPME, la délivrance de documents... Enfin, nous n'intervenons que lorsque le client a épuisé les recours internes proposés par son établissement, sachant que

ce dernier dispose d'un délai de 15 jours pour lui fournir une réponse. Si celle-ci ne convient pas au client ou si l'établissement ne répond pas, le client peut saisir directement le CMMB.

■ **Qui sollicite le plus le médiateur et pour quels motifs ?**

■ Le médiateur peut être saisi par courrier, mail ou par dépôt auprès du CMMB (logé à la succursale de BAM à Casablanca). La majorité des dossiers traités jusqu'à présent sont initiés par la clientèle des particuliers. Le nombre des PME et TPME a été faible en 2014 mais s'inscrit en progression depuis le début de cette année. La clôture de compte, la contestation d'écritures comptables et l'exécution des engagements bancaires constituent les thèmes récurrents des réclamations reçues.

tour lieu à d'autres frais. «Le CMMB étant une association à but non lucratif, notre vocation n'est pas de dégager des bénéfices. En conséquence, nous veillons à pratiquer une tarification attractive pour la clientèle», explique M. El Ghorfi. La prestation du centre doit, du reste, nécessairement être rémunérée pour couvrir les frais de prestataires externes (experts...) sollicités dans le cadre de la médiation, justifie-t-il.

Une autre force mise en avant pour la médiation conventionnelle réside dans le fait qu'elle aboutit généralement à des solutions effectivement applicables. «Plutôt que de décréter une solution, aussi favorable soit-elle, qui pourrait ne pas être exécutée, comme cela se fait à travers les décisions de droit commun ou l'arbitrage, le médiateur essaie de faire émerger un accord négocié entre les parties exécutable dès la signature de l'accord transactionnel», insiste le médiateur du CMMB. Les banques et leurs clients restent donc les vrais initiateurs de la solution arrêtée et sont ainsi plus à même de l'appliquer.

Le recours au médiateur est possible même en cas de procédure judiciaire en cours

Le CMMB avance un autre attrait de la médiation conventionnelle consistant en sa capacité à rétablir la relation d'affaires entre les clients et leurs établissements de crédit au lieu que celle-ci ne soit rompue du fait du différend qui oppose les parties.

Last but not least, le centre met en avant son expertise du secteur bancaire, ce qui en fait un interlocuteur crédible pour concilier les intérêts des banques et ceux de leur clientèle, étant par ailleurs à préciser que le médiateur bancaire bénéficie d'une indépendance totale qui lui est garantie par le conseil d'administration du CMMB présidé par le wali de BAM et dont les membres s'interdisent d'interférer dans les décisions du centre.

Pour ce qui est maintenant du fonctionnement du dispositif, il faut d'abord préciser qu'il repose sur la volonté des parties. «La médiation conventionnelle ne peut être mise en œuvre que si les deux parties y adhèrent», insiste bien M. El Ghorfi. Concrètement, pour lancer la procédure, la banque, ou le client, doit solliciter le médiateur au sujet d'un litige. Celui-ci dispose ensuite d'un délai de 15 jours pour saisir l'autre partie et lui demander d'adhérer au processus. La médiation démarre effectivement à partir du moment où les deux parties signent en présence du médiateur et avec lui une convention de médiation qui les engage à appliquer la solution qui va émaner du processus et qu'ils auront au préalable acceptée.

Se pose dès lors la question de savoir comment est géré le cas où l'une des parties refuse d'exécuter sa partie de l'accord après l'avoir validé. M. El Ghorfi éclaire : «Dans ce cas de figure, on demande l'exéquature au président du

tribunal territorialement compétent, ce qui donne à la décision le caractère d'un jugement judiciaire sans appel, sachant que l'accord arrêté dans le cadre de la médiation a déjà le caractère de l'autorité de la force jugée».

Ultime précision pour ce qui est du fonctionnement du dispositif, il faut noter que le recours à la médiation conventionnelle reste possible même lorsqu'une procédure judiciaire a été lancée. Dans ce cas, le médiateur interrompt le traitement judiciaire en cours en saisissant le président du tribunal concerné qui se déclare incompétent dans un dé-

LE RECOURS À LA MÉDIATION CONVENTIONNELLE RESTE POSSIBLE MÊME LORSQU'UNE PROCÉDURE JUDICIAIRE A ÉTÉ LANCÉE. LE MÉDIATEUR INTERROMPT LE TRAITEMENT JUDICIAIRE EN COURS EN SAISSANT LE PRÉSIDENT DU TRIBUNAL CONCERNÉ QUI SE DÉCLARE INCOMPÉTENT DANS UN DÉLAI DE 8 JOURS

lai de 8 jours. En fin de parcours, si l'issue de la médiation conventionnelle est infructueuse, au bout de sa durée légale de trois mois, la procédure judiciaire doit reprendre là où elle a été interrompue.

Au-delà de l'intérêt que peuvent tirer les banques et leurs grands comptes de la médiation conventionnelle, il est attendu que ce dispositif allège les tribunaux des différends qui peuvent se régler de manière amiable, l'excessive judiciarisation des conflits d'affaires ayant depuis longtemps montré ses limites ■

REDA HARMAK