

ASF

ASSOCIATION FRANÇAISE
DES SOCIÉTÉS FINANCIÈRES

RAPPORT

DU MÉDIATEUR

ANNÉE 2010

RAPPORT

DU MÉDIATEUR

ANNÉE 2010

INTRODUCTION

Comme chaque année, il me paraît indispensable de commencer par rappeler brièvement les principales caractéristiques de la médiation ASF et de son mode de fonctionnement.

Antérieure de plusieurs années à l'instauration par voie législative des médiateurs bancaires, la médiation ASF a pour caractéristique principale d'avoir été élaborée par un travail en commun entre les professionnels et les principales associations de consommateurs.

Inventant une nouvelle forme de relation entre les établissements de l'ASF et leur clientèle, et confiants dans leur capacité collective à amender le système si la nécessité s'en faisait jour, les promoteurs du projet se sont voulus avant tout pragmatiques dans la construction d'un système destiné à régler à l'amiable le maximum possible de litiges.

C'est ce qui explique l'accent mis sur la simplicité, et surtout la très large ouverture du champ de compétence du médiateur de l'ASF : ne pas prendre le risque d'une déception dans la mise en œuvre d'un projet innovant à cause d'un formalisme trop contraignant ou de limites trop étroites.

La suite a montré que le pari était le bon. Cette ouverture initiale et la personnalité de mes prédécesseurs, ont fait que s'est développée, et rapidement consolidée, une pratique de la médiation où a toujours primé la volonté d'apporter à chaque cas une solution concrète, équitable et effective, dans le cadre d'un processus de la plus grande simplicité et accessibilité.

Des ajustements du règlement initial ont été opérés à plusieurs reprises, notamment pour prendre en compte les modifications du cadre législatif. Ils ont été décidés au cours de réunions de travail avec les associations de consommateurs. Jamais à l'occasion de ces réunions il n'a été envisagé, ni par des professionnels ni par des consommateurs, de revenir sur ces principes de simplicité et de large ouverture du champ d'intervention du médiateur.

C'est également dans cet esprit d'ouverture que nous donnons une portée relative à la règle écrite selon laquelle ne peuvent être recevables à la médiation que les litiges pour lesquels toutes les voies de recours proposées par les établissements ont été préalablement épuisées.

Une telle rigueur procédurale n'a jamais paru souhaitable, pas plus aujourd'hui que dans le passé.

Certes, je renvoie effectivement vers l'établissement concerné les demandeurs dont la formulation même de la requête me donne la certitude que l'établissement n'a pas été saisi préalablement, par exemple les cas où le demandeur indique m'écrire parallèlement à sa demande au service consommateurs de l'établissement.

Par contre j'accueille toutes les autres requêtes, sans chercher à vérifier que le demandeur a bien parcouru toutes les étapes précédentes, et ceci pour plusieurs raisons.

Tout d'abord il me paraît essentiel de préserver pour les clients la perception de simplicité dans l'accès au système ASF de traitement des litiges.

Lui conférer l'aspect d'un parcours procédural rigide, dont il faut absolument franchir toutes les étapes, et dans le bon ordre, me paraît d'autant moins souhaitable que bon nombre de demandeurs ont véritablement de grosses difficultés face aux démarches formelles et plus encore face à l'écrit.

Ensuite, il est des problèmes dont la solution devient de plus en plus difficile au fur et à mesure du temps qui passe. Alertés par le Médiateur les établissements sont toujours plus réactifs que face à la simple plainte d'un client.

Enfin, il est des situations où il serait humainement insupportable d'imposer au demandeur une démarche et un délai supplémentaires.

Les relations de confiance qui au fil des années se sont instaurées entre le service de médiation ASF et ses correspondants dans les établissements font que ces questions de compétence du Médiateur, compétence procédurale ou compétence au fond, n'ont jamais été invoquées par un établissement pour remettre en cause une saisine du Médiateur.

Pour terminer je rappelle que la nomination du Médiateur de l'ASF procède d'une codécision du Conseil de l'ASF et des associations de consommateurs.

C'est dans ces conditions que je viens d'être reconduit pour un 3^{ème} mandat de 2 ans. Au-delà de ce témoignage de confiance dont je les remercie, je vois surtout dans cette reconduction la réaffirmation que professionnels et consommateurs considèrent que le fonctionnement de la médiation ASF correspond bien à ce que les uns et les autres en attendent.

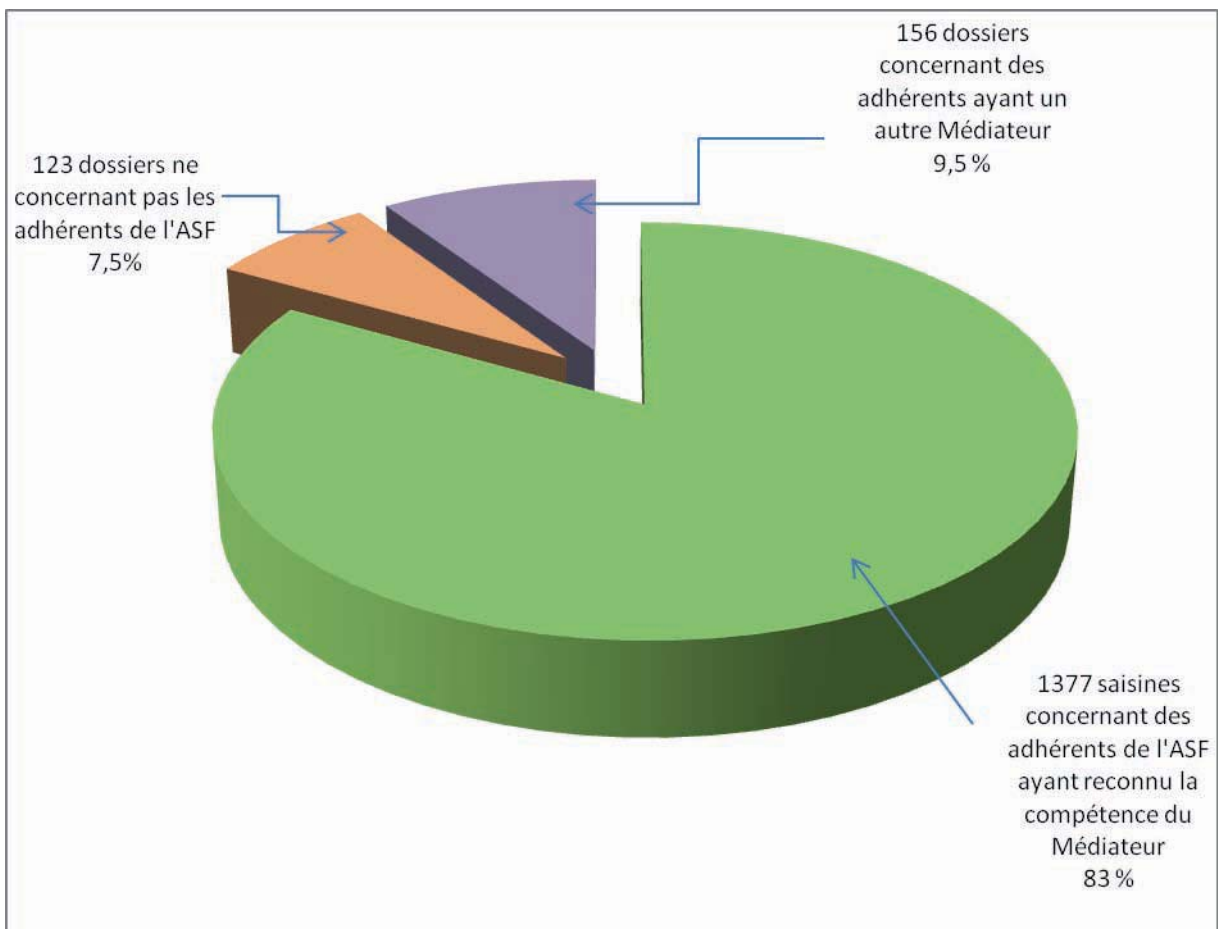
1 L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR DE L'ASF EN 2010

Sauf exception, un médiateur d'entreprise n'est sollicité que pour des litiges concernant cette entreprise. Il en va très différemment pour un médiateur sectoriel, et je suis assez fréquemment saisi pour des litiges intéressant des sociétés dont je n'assure pas la médiation.

Aussi, dans cette première approche purement quantitative, il importe de distinguer deux notions :

- Celle de **compétence du médiateur**. Relèvent de la compétence du médiateur ASF toutes les demandes concernant des sociétés adhérant à la médiation ASF, et uniquement celles-ci.
- Celle de **dossier éligible à la médiation**, telle qu'elle est comprise à la lecture des rapports du Comité de la Médiation Bancaire. Elle désigne, parmi les dossiers pour lesquels le médiateur est compétent, ceux qui remplissent les conditions pour que le médiateur puisse effectivement les prendre en charge, conditions définies par le règlement de la médiation ASF.

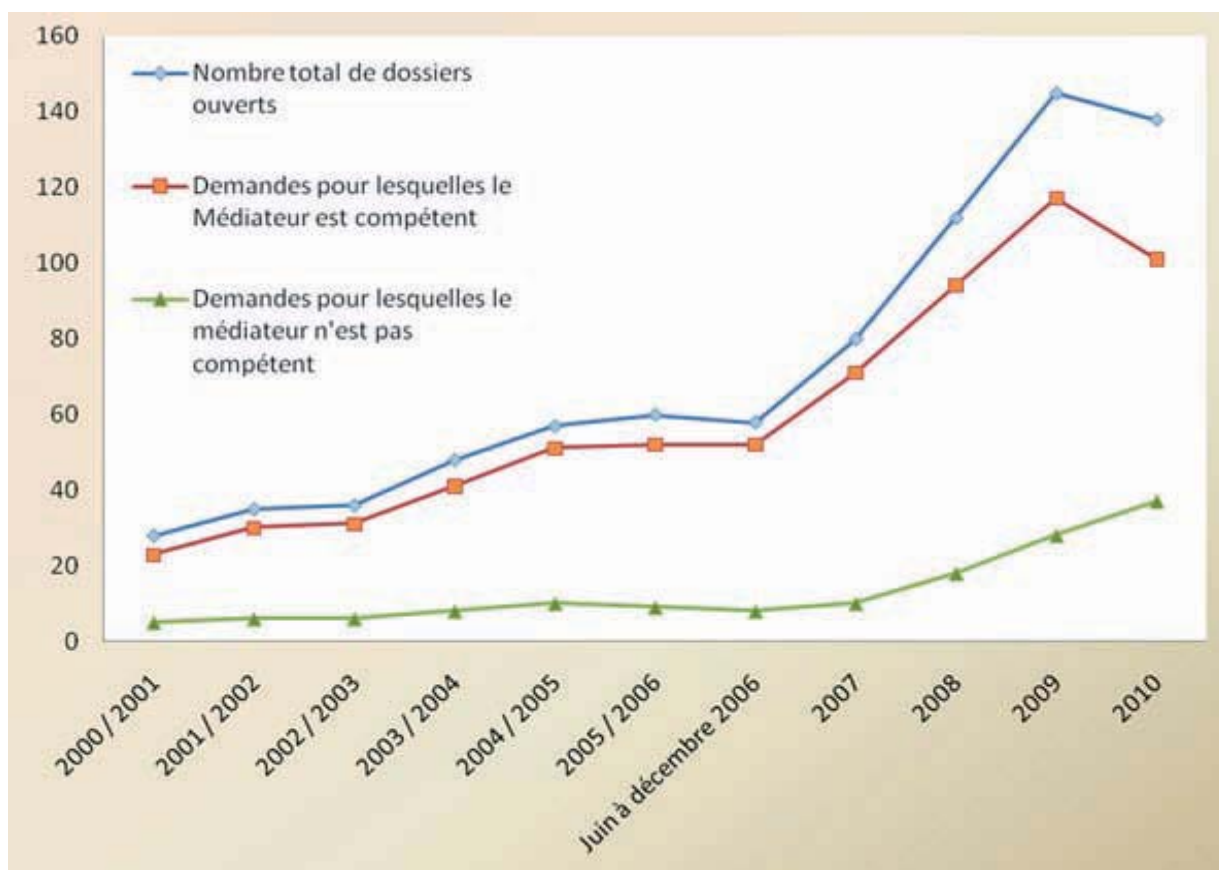
Répartition des 1656 demandes reçues par le Médiateur de l'ASF en 2010



Au cours de l'exercice 2010, le service du Médiateur de l'ASF a reçu 1 656 requêtes, soit une moyenne de 138 par mois, contre 145 l'année précédente. Cette baisse du nombre de demandes reçues s'explique par le retrait du groupe BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE qui a pris effet le 1^{er} février 2010.

Après correction de l'incidence de ce départ, on observe encore une augmentation du nombre de saisines, mais sur un rythme moins soutenu que les années précédentes puisqu'il n'est que de l'ordre de 5%.

Evolution du nombre de demandes reçues (moyennes mensuelles)



Sur les 1 656 saisines, 123 ne concernaient pas un établissement adhérent à l'ASF, 156 concernaient un adhérent de l'ASF ayant un autre médiateur, et 1 377 relevaient de la compétence du Médiateur ASF.

Dans près de 95%, ce sont les emprunteurs eux-mêmes qui saisissent le Médiateur. Pour le surplus on peut relever des saisines à l'initiative de différents tiers :

- 46 par des associations de consommateurs,
- 14 réorientés par d'autres médiateurs,
- 13 par une administration ou un élu,
- 11 sont le fait d'avocats ou de conseillers juridiques,
- 2 via des assistantes sociales.

Au cours de l'année 2010, sur les 91 adhérents de l'ASF ayant reconnu la compétence de son médiateur, seules 50 sociétés ont été concernées par au moins une saisine. A noter, comme pour les années précédentes, une importante concentration des dossiers sur quatre sociétés qui représentent à elles seules près de la moitié des saisines, alors que onze sociétés ne connaissent qu'un seul litige au cours de ce même exercice (cf. tableau ci-dessous).

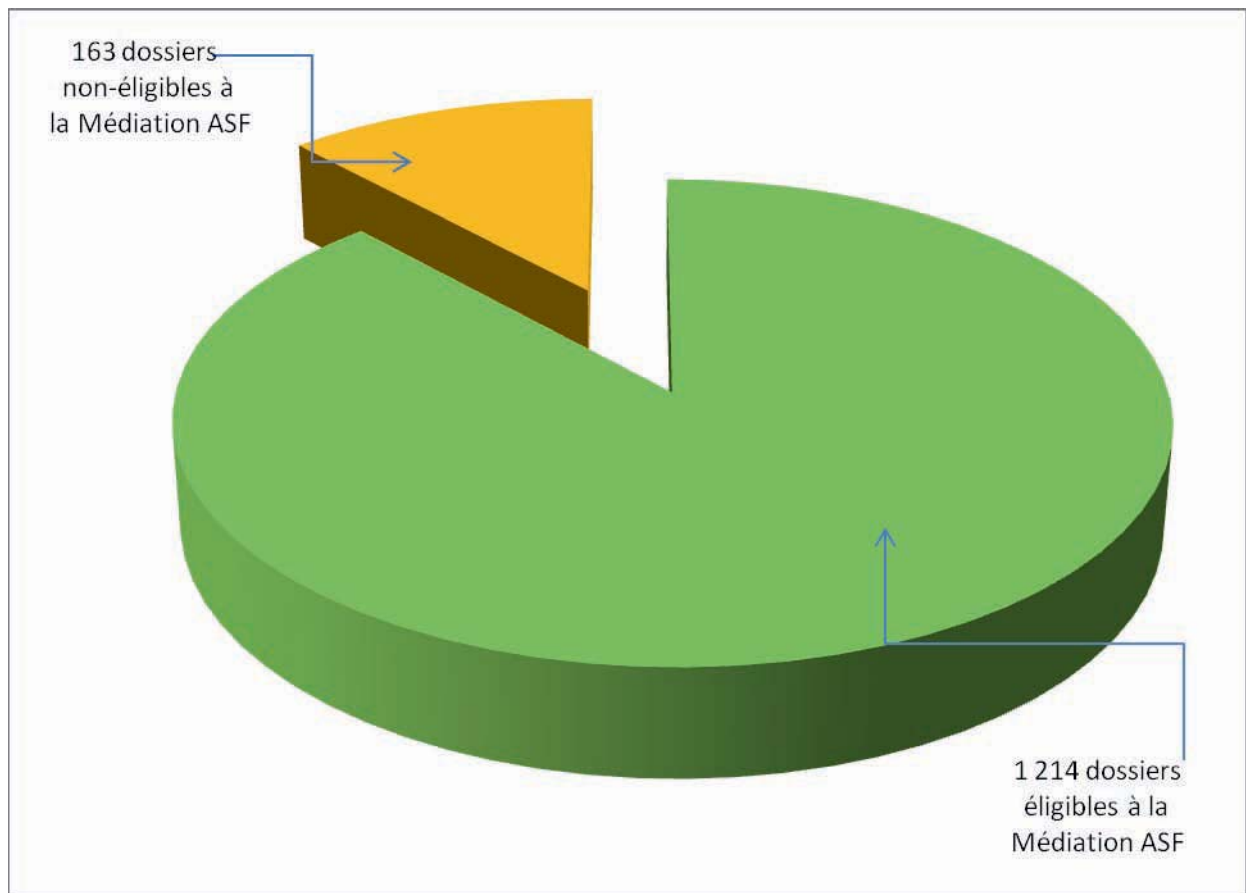
Répartition des dossiers par établissement

Nombre de dossiers	Nombre d'établissements de crédit concernés
1 dossier	11
2 à 5 dossiers	12
6 à 10 dossiers	7
11 à 20 dossiers	8
21 à 50 dossiers	4
51 à 100 dossiers	4
Plus de 100 dossiers	4
Total des établissements de crédit concernés par au moins une saisine	50

Les dossiers éligibles à la médiation

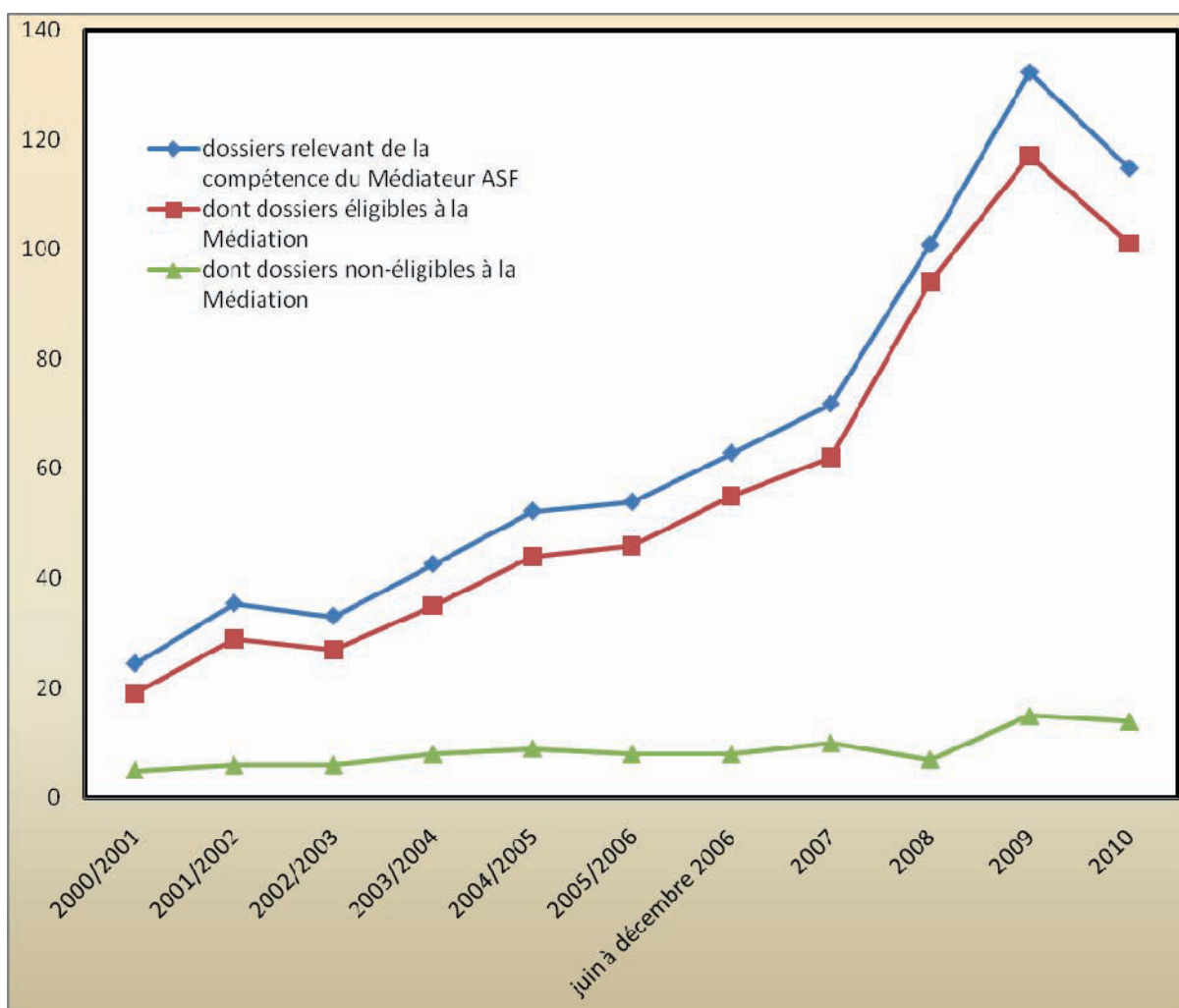
Sur les 1 377 dossiers qui relevaient de la compétence du Médiateur de l'ASF, j'ai considéré que 1214 d'entre eux étaient éligibles à la médiation.

Répartition des 1 377 dossiers pour lesquels le Médiateur ASF est compétent



Ainsi, on constate pour cette année un taux d'éligibilité de 88%. Comme les années précédentes une éligibilité très au-dessus de ce que le Comité de la Médiation Bancaire relève par ailleurs, puisqu'il indique pour l'ensemble de la profession bancaire une moyenne qui oscille aux environs des 30%.

Evolution des dossiers éligibles à la Médiation ASF (moyennes mensuelles)



Ce taux d'éligibilité élevé est une constante pour la médiation ASF. Sur les dix dernières années il a toujours été supérieur à 80%.

Il s'explique par le très large champ offert à la médiation ASF par son règlement (voir annexe 2) et qui autorise l'intervention du médiateur quelle que soit la situation de gestion du dossier (y compris contentieux et surendettement) à l'exception, évidente, des dossiers faisant l'objet d'une procédure judiciaire effectivement engagée.

Bien entendu, cette très large éligibilité conduit à prendre en charge nombre de litiges lourds et complexes, avec les délais que cela induit, notamment pour la constitution d'un dossier complet.

Sur ces 1 214 dossiers éligibles, 1079 concernaient le Financement de l'Équipement des Particuliers (FEP), 97 relevaient du secteur du Financement Immobilier (FI), 26 de celui des Services de Paiement, 10 du secteur des Cautions et 2 de celui des Prestataires de services d'investissement.

Au moment où ce rapport a été rédigé, le nombre de dossiers clôturés s'élevait à 1 076 et 138 dossiers étaient encore en cours de constitution et d'instruction.

2 PRINCIPALES QUESTIONS RENCONTRÉES PAR LE MÉDIATEUR

Certains litiges ne sont que la conséquence d'erreurs individuelles d'exploitants, erreurs techniques ou parfois blocages psychologiques. On en trouve des cas dans toutes les rubriques, et ils n'appellent pas d'observations particulières de ma part, dans la mesure où, sur mon intervention, les erreurs sont rapidement rectifiées et le dialogue renoué avec le client dans un climat apaisé et sur des bases constructives.

Par contre certains thèmes, du fait de leur importance numérique ou de leurs particularités, méritent qu'on s'y attarde.

Les inscriptions FICP

Avec 158 dossiers, soit 13% des dossiers éligibles, les litiges concernant une inscription au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) représentent en 2010 la première catégorie de réclamations qui me sont soumises.

Il me paraît important de souligner que dans la majorité des cas le fichage contesté a pour origine un dossier en gestion dans le service contentieux du prêteur, et souvent même un ancien dossier contentieux soldé ou classé en pertes par l'établissement. Me procurer tous les éléments d'analyse n'en est que plus compliqué.

Il faut ensuite noter que plus de 40% de ces contestations sont totalement injustifiées. Cela me conduit chaque fois à rappeler au demandeur les règles d'inscription et la situation comptable et administrative de son dossier au regard de ces règles, ainsi que les délais et conditions d'un effacement normal ou anticipé.

Dans ces 40% il n'est pas rare que le fichage contesté ait pour origine un emprunt souscrit par couple qui ultérieurement s'est séparé. La réclamation émane alors de celui des co-souscripteurs qui s'était désintéressé du devenir de l'emprunt souscrit en commun.

Les autres réclamations se partagent par tiers à peu près égaux entre impatience, erreur technique à rectifier, et contestation au fond.

Impatience de débiteurs qui cherchent à emprunter juste après avoir soldé leurs dettes, et n'admettent pas de ne pas avoir été effacés dans l'instant.

Pour ce qui est des règlements effectués directement au créancier d'origine, il est intéressant de noter qu'avec l'entrée en vigueur de la réforme du FICP, et la mise à jour à bref délai, ces cas ont tendance à disparaître.

Par contre lorsque le règlement a été effectué dans les mains d'un tiers, notamment d'un huissier de justice, la levée de l'inscription sera toujours tributaire du délai de transmission des fonds au prêteur, délai régi par une réglementation spécifique.

Deuxième catégorie, celle où l'inscription est découverte par l'intéressé bien après le règlement intégral de la dette, généralement à l'occasion d'un refus de crédit motivé par cette inscription. Il s'agit de dysfonctionnements, heureusement rares, et dont il est souvent fort difficile de déterminer si la cause en est humaine ou technique. L'important est que chacun de ces cas ait fait l'objet d'une rectification dès qu'il a été possible d'identifier l'erreur.

La troisième catégorie concerne des réclamations portant sur des inscriptions qui, au regard de la situation comptable du dossier chez le prêteur, apparaissent fondées. L'origine du conflit se trouve généralement dans un désaccord, parfois très conflictuel, mais parfois aussi ignoré des deux parties, sur la situation du compte. C'est alors l'analyse et la résolution de ce litige comptable qui induira la solution pour le FICP (effacement ou maintien).

Enfin, il n'est pas inutile de noter, reflet du temps et de l'évolution des mentalités, que certains débiteurs n'hésitent pas à parler de harcèlement, de pressions morales inadmissibles, ou de chantage lorsqu'ils reçoivent le courrier réglementaire préalable à l'inscription au FICP.

Les réaménagements de dettes

Même si elles sont en diminution, les demandes de réaménagements de dettes représentent toujours, avec 13% des dossiers éligibles, une part importante de mon activité.

Les situations sont très diverses. Quelques demandes relèvent de la simple tentative de négociation commerciale, mais la plupart reflètent de vraies difficultés vécues par des ménages confrontés à une situation financière dont ils espèrent pouvoir reprendre le contrôle tout en évitant le recours à la commission de surendettement.

La demande émane parfois d'un client à jour qui anticipe une difficulté, mais en général le retard est important, et souvent le dossier est déjà au contentieux.

Les cas les plus difficiles à traiter sont ceux des débiteurs dont les demandes d'intervention s'échelonnent dans le temps et où la mise en place d'une solution avec un créancier est immédiatement suivie d'une nouvelle demande de réaménagement avec un autre créancier.

Face à cette diversité de situations il n'est d'autre solution que de rechercher, par une analyse partagée avec le (les) créancier(s) concerné(s), si une solution viable peut être envisagée.

Et dans plus de la moitié des cas les efforts consentis amiablement par les prêteurs, non seulement diminutions de taux d'intérêt, allongements des durées mais aussi abandons partiels, ont permis la mise en place de solutions effectivement viables.

Dans d'autres cas, la situation des emprunteurs était trop obérée pour qu'un réaménagement amiable soit possible. J'ai été amené à leur conseiller de saisir une commission de surendettement, seule solution réaliste à leurs difficultés.

Répartition des causes de saisine en pourcentage (%)

<i>Questions posées</i> (par ordre décroissant pour le dernier exercice)				Dossiers 2010	
	2007	2008	2009	en % 2010	en nombre 2010
Inscriptions FICP	13%	10%	10%	13%	158
Réaménagements de dettes		11%	16%	13%	157
Remboursements anticipés	9%	9%	8%	12%	139
Problèmes d'assurance	17%	13%	12%	10%	123
Dossiers contentieux	6%	7%	5%	7%	81
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	2%	4%	6%	6%	74
Décomptes (contestations ou demandes d'explication)	10%	8%	6%	6%	71
Fonctionnements d'un crédit renouvelable	3%	3%	3%	4%	49
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	3%	2%	2%	3%	38
Utilisations frauduleuses de cartes	4%	3%	3%	2%	30
Mises en place ou fonctionnement de prélèvement automatique	2%	2%	2%	2%	30
Litiges sur du matériel ou des services financé (livraison, fonctionnement)	3%	2%	2%	2%	29
Contestations de souscription d'emprunts	3%	3%	3%	2%	26
Demandes de documents	3%	2%	2%	2%	24
Taux révisables en immobilier	6%	11%	4%	1%	13
Mise en place du prêt		1%	1%	1%	13
Divers (1)	13%	9%	13%	14%	159
NOMBRE TOTAL DES QUESTIONS	744	1123	1402	100%	1214

(1) Cette rubrique regroupe des catégories ne dépassant pas une demande par mois. Elle concerne des sujets aussi divers et variés que saisies de véhicules, déblocage des fonds, problèmes induits par des successions, rétractations tardives, chèques impayés etc...

Les assurances

Je ne reviens pas ici sur mes interrogations, déjà exprimées à plusieurs reprises, quant à la compétence du médiateur ASF pour les litiges ayant trait à la mise en œuvre d'une assurance liée (plus ou moins) à un crédit.

Et je rappelle que, très pragmatiquement, j'essaie de dégager des solutions chaque fois que le litige ne m'apparaît pas relever d'une spécificité technique ou juridique assurancielle telle que seul le médiateur de l'assureur pourrait en être utilement saisi.

Ainsi, avec 123 dossiers que j'ai considérés éligibles en 2010, soit 10% des dossiers éligibles, les assurances occupent cette année le quatrième rang des litiges.

Ils concernent presque exclusivement l'assurance emprunteur. Seuls quelques très rares cas portent sur une assurance annexe (par ex. moyen de paiement, bien financé).

Quelques litiges sont relatifs à la souscription et/ou la gestion du contrat d'assurance lui-même, par exemple ambiguïté sur la désignation de l'assuré en cas de crédit co-souscrit par deux emprunteurs, ou gestion technico-administrative de prises en charge acceptées.

A cet égard il me faut souligner que certains contrats et formulaires d'adhésion pourraient facilement gagner en précision et en intelligibilité, le second point étant le plus important.

Au-delà de cette recommandation d'ordre général, j'ai été amené à en faire de plus précises à certains établissements.

La plupart des réclamations sont dues à des refus de prise en charge par l'assureur au titre de l'une des garanties Décès, Invalidité, Incapacité ou Perte d'emploi.

Il est important de noter qu'il n'y en a jamais en crédit immobilier, activité pour laquelle la souscription d'une assurance emprunteur requiert toujours un questionnaire médical.

Ce sont en effet les conditions d'adhésion à l'assurance en crédit à la consommation qui génèrent ce type de litiges. Le schéma est toujours le même :

Il s'agit d'un client qui, au moment de la souscription, suivait un traitement médical ne l'empêchant en rien d'assumer normalement ses activités professionnelles.

Le formulaire d'adhésion à l'assurance ne permettait pas au client de signaler un traitement médical en cours ou toute autre réserve par rapport à la déclaration de bonne santé pré-imprimée qui fait partie intégrante de ce formulaire.

Devant cette impossibilité, et croyant pouvoir néanmoins être assuré pour tout autre risque que les suites de son affection en cours, le client a adhéré à l'assurance.

Et lorsque survient un sinistre sans aucun lien avec l'affection pour laquelle le client était sous traitement, c'est le drame : invoquant l'art. L113-8 du code des assurances, l'assureur refuse la prise en charge.

Le mot drame est bien celui qu'il convient d'appliquer à ce type de refus. Une famille qui se croyait protégée prend brutalement conscience qu'elle va devoir assumer une charge que le sinistre lui ôte les moyens financiers de supporter.

Mais lorsqu'on regarde attentivement les conditions dans lesquelles le client a été conduit à souscrire il me paraît difficile de parler de fausse déclaration intentionnelle, car le client n'a qu'un choix très fermé : signer un formulaire pré-imprimé intangible dont il mesure mal la portée, ou ne pas s'assurer du tout.

C'est pourquoi, en équité, j'ai été conduit à récuser le recours à l'art. L 113-8 et à demander l'application de l'article L 113-9 du code des assurances qui prévoit une indemnisation au moins partielle en cas de déclaration inexacte. Certains prêteurs et leurs assureurs ont accepté cette solution.

Dans les cas où elle a été refusée j'ai conseillé aux demandeurs de se tourner vers le médiateur assurances compétent.

Mais il serait de loin préférable de tarir la source de ces litiges qui mettent des emprunteurs de bonne foi, ou leurs familles, dans des situations extrêmement difficiles.

Certains prêteurs l'ont fait. Leurs contrats prévoient, pour les clients qui ne pourraient souscrire sans réserve à la déclaration pré-imprimée, une case spécifique à cocher qui fait entrer le client dans un processus d'adhésion particulier adapté à sa situation. Ainsi, plus de risques pour les souscripteurs de bonne foi, plus de doute non plus sur la mauvaise foi de certains déclarants.

Pour en terminer avec les problèmes d'assurances je veux évoquer deux points qui, en raison de l'évolution actuelle de notre société, risquent d'être sources de déconvenues et litiges dans les années à venir.

Le premier concerne toujours ces fameuses déclarations de bonne santé. Sur certaines il est demandé au client d'attester qu'il *"n'est pas suivi médicalement"* sans autre précision !

La formulation interpelle, face aux recommandations des autorités médicales quant au suivi régulier de l'état de bonne santé.

Elle interpelle d'autant plus que dans deux cas portés à ma connaissance elle a servi à "justifier" des refus de prise en charge, refus dont j'ai demandé qu'ils soient réexaminés sans tenir compte de cette phrase de portée beaucoup trop générale et imprécise pour être opposable à un consommateur.

Il est difficile de comprendre que l'on puisse encore aujourd'hui trouver des formules aussi équivoques dans des contrats destinés aux consommateurs.

Enfin en matière d'assurance perte emploi, j'ai à plusieurs reprises rencontré des dossiers où se posait la question de la mise en jeu de la garantie perte emploi pour des clients en chômage non pas suite à un licenciement, mais suite à une rupture conventionnelle du contrat de travail telle que prévue par la loi du 25 juin 2008.

Or dans l'esprit du grand public les deux formules sont considérées comme équivalentes du fait que ce nouveau cas de rupture du contrat de travail ouvre droit aux prestations chômage.

Mais si certains assureurs prennent en charge tout chômeur indemnisé, d'autres limitent leur garantie aux seuls licenciements. Et les litiges viennent de ce que les notices sont imprécises ou ambiguës sur ce point qui semble ne pas avoir encore été bien intégré par tous les prêteurs.

Il serait donc nécessaire que les notices d'assurances soient plus précises dans leur rédaction, de façon que le client sache clairement quelles seront ses garanties. C'est important non seulement pour le contrat de crédit, mais également pour le choix, lorsqu'il existe, de la formule de départ de chez l'employeur.

Les remboursements anticipés

Avec 139 dossiers éligibles c'est le seul poste qui, malgré la baisse générale du nombre de dossiers progresse en volume : 24 dossiers de plus qu'en 2009.

Cette augmentation est l'un des symptômes de la vive concurrence à laquelle se livrent actuellement les établissements de crédit en matière de rachats de prêts.

En effet la quasi-totalité de ces soldes anticipés donnant lieu à contestation a pour origine le rachat du prêt considéré par un concurrent. Cela est dû au fait que les banques racheteuses ne se préoccupent pas suffisamment des conditions contractuelles et techniques applicables aux prêts qu'elles rachètent.

Ces carences contiennent tous les germes de vrais litiges, qui portent sur le décompte final mais sont induits soit par le non respect d'une des dispositions contractuelles telles que indemnité, préavis, date d'effet, ou par une mauvaise prise en compte technique (décompte non vérifié, chevauchement avec prélèvement en cours, ou au contraire blocage anticipé des prélèvements...). Toutes ces difficultés perturbent le traitement de l'opération par le prêteur d'origine, entraînent des écarts comptables et des demandes de rectifications.

Et si bon nombre de solutions dégagées sur mon intervention sont finalement favorables au client, c'est que le plus souvent le prêteur d'origine accepte de renoncer à ses droits pour éviter d'envenimer un conflit dont son ex-client se retrouve l'otage mais qui oppose en réalité prêteur d'origine et nouveau prêteur.

Il est permis d'espérer que l'entrée en vigueur prochaine de la nouvelle réglementation prévue par la loi du 1^{er} juillet 2010 fera disparaître ces litiges en obligeant le nouveau prêteur à bien examiner les conditions contractuelles et l'état comptable du prêt qu'il propose de racheter, afin de conseiller au mieux son client.

Les dossiers contentieux

Le fait qu'un dossier soit géré par le service contentieux n'empêche nullement qu'il puisse être éligible à la médiation ASF. C'est notamment le cas de la majorité des contestations d'inscriptions au FICP et d'une bonne part des requêtes sur dossiers en surendettement.

Ainsi les 81 réclamations évoquées sous la présente rubrique ne constituent qu'une petite partie des dossiers éligibles qui sont gérés par les services contentieux des établissements adhérents.

Il s'agit d'une catégorie très hétérogène où les contestations portent généralement sur les montants des créances réclamées aux emprunteurs. Mais où l'on trouve également des plaintes à propos des relations avec les services de leur prêteur, avec les sociétés de recouvrement ou encore avec les huissiers qui interviennent pour du recouvrement amiable.

C'est aussi sous cette rubrique que je classe les contestations qui portent sur le bien fondé même de la mise en gestion Contentieux.

A l'examen de certains dossiers je constate parfois que la déchéance du terme a été prononcée à la suite d'une erreur d'appréciation et ne répond pas aux conditions contractuelles requises.

Dans la quasi-totalité de ces dossiers une vérification comptable s'impose, y compris sur les écritures antérieures au passage au contentieux. Cela me conduit parfois à demander des rectifications.

Dans certains cas mon intervention, même à ce niveau de retard très avancé, permet la reprise du dialogue entre emprunteur et prêteur et la mise en place d'une solution amiable pour le règlement de la dette.

A ce stade aussi, il m'arrive de constater qu'une procédure de surendettement serait une meilleure solution que le contentieux classique, et je conseille au client de se tourner vers la commission.

Parallèlement à ces 81 dossiers éligibles j'ai été saisi de 25 demandes que j'ai déclarées non éligibles puisque faisant l'objet soit d'une procédure devant un tribunal, soit de l'exécution forcée d'une décision de justice.

Le surendettement

Il doit être clair que je n'interviens jamais pour des dossiers en cours de traitement par une commission de surendettement.

Par contre, une fois le dispositif du plan mis en place par le créancier, si un titulaire de plan entend contester les modalités de mise en place ou de gestion de ce plan, sa requête est éligible à la médiation ASF.

A ce titre j'ai reçu 74 réclamations, soit 6% de la totalité des dossiers éligibles pour 2010.

Une bonne part de ces litiges concerne les ajustements comptables de créances que les établissements prêteurs effectuent quand ils reçoivent les plans définitifs, comme le prévoyaient les conditions générales des plans jusqu'en novembre 2010.

Après vérification des comptes, le litige se règle en général assez facilement, soit par une rectification comptable et une explication au débiteur, soit par un abandon de la "queue de créance" auquel le créancier consent si j'estime que la situation du client le justifie.

Avec la mise en place de la loi du 1^{er} juillet 2010 sur le crédit à la consommation, nous ne devrions plus rencontrer à l'avenir ce type de litige pour les nouveaux plans de surendettement. Restera néanmoins le stock en cours car c'est souvent à l'approche de la fin du plan que l'emprunteur réalise l'allongement de son plan par rapport aux conditions initialement posées par la commission.

Les autres réclamations relèvent soit de la simple incompréhension du client, soit de l'erreur individuelle d'un exploitant, erreur qui est immédiatement rectifiée.

Les crédits immobiliers à taux variable et les prêts relais

J'avais longuement développé ce thème en 2008 et 2009. Aujourd'hui je crois juste utile de signaler qu'avec respectivement 13 et 9 dossiers en 2010, les litiges sur les crédits immobiliers à taux variable et les prêts relais redeviennent une catégorie tout à fait marginale.

Cette évolution est bien entendu liée aux niveaux actuels des taux d'intérêt et à l'amélioration du marché immobilier en 2010.

3 RÉSULTATS DE L'INTERVENTION DU MÉDIATEUR

Les résultats de mon intervention portent sur les 1 076 dossiers éligibles et qui étaient clôturés au moment de la rédaction de ce rapport.

Sur ce total de 1 076 dossiers, 84 ont été traités sans qu'il soit possible de classer les réponses dans l'une ou l'autre des catégories "*suite favorable*" ou "*suite défavorable*". Il s'agit bien souvent de dossiers pour lesquels j'ai répondu à une demande d'information ou bien pour lesquels j'ai expliqué une disposition légale ou contractuelle, sans qu'il existe véritablement un litige.

Sur les 992 autres dossiers, dans 617 cas la solution dégagée, et mise en œuvre par l'établissement, était en tout ou partie favorable à l'emprunteur. Dans 375 cas, j'ai apporté une réponse négative à la demande du requérant.

Ainsi, comme pour l'année précédente, le rapport s'établit à 62% de réponses positives contre 38% de réponses négatives.

Quant aux aspects financiers, je rappelle les limites de l'exercice.

Tout d'abord il y a des litiges sans incidence financière directe, le cas le plus évident étant en matière de FICP.

Ensuite il est beaucoup de dossiers à incidence financière forte mais non quantifiable à la clôture du dossier de médiation. Ainsi en va-t-il par exemple des prorogations de prêts relais, de l'instauration d'un "cap" sur un prêt à taux révisable, ou des prises en charge d'échéances à venir par les assureurs.

Enfin il est des dossiers pour lesquels le chiffrage de l'avantage financier obtenu par le demandeur serait techniquement possible, mais m'a semblé d'un intérêt secondaire par rapport au temps à y consacrer. C'est par exemple le cas de tous les réaménagements, catégorie où, sur la durée, l'avantage obtenu par le client se chiffre parfois en centaines d'euros, mais beaucoup plus généralement en milliers.

Toutefois, sur un échantillon de 236 dossiers pour lesquels cette notion est pertinente et quantifiable, le montant le plus faible s'élève à 1,72 € et le plus important à 50 427 €. Dans ce dernier cas il s'agissait d'un dossier de prêt dont le titulaire est décédé. Refusée dans un premier temps par l'assureur, la prise en charge a finalement été acceptée suite à mon intervention.

La répartition en est la suivante :

- de 1,72 € à 100 €	67 dossiers
- de 101 € à 1 000 €	105 dossiers
- de 1 001 € à 5 000 €	52 dossiers
- de 5 001 € à 10 000 €	8 dossiers
- plus de 10 000 €	4 dossiers

Les 617 dossiers dans lesquels il a été donné, en tout ou partie, satisfaction au requérant.

Thème	Nombre
Inscriptions au FICP	83
Réaménagements de prêt	78
Remboursements anticipés	75
Problèmes d'assurances	49
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	40
Décomptes	34
Fonctionnements d'un crédit renouvelable	27
Poursuites sur contentieux ancien	26
Utilisations frauduleuses de cartes	22
Mises en place ou fonctionnements de prélèvements automatiques	17
Litiges sur matériel ou service financé (livraison, fonctionnement)	17
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	16
Demandes de documents	13
Contestations de souscription d'emprunts	10
Prêts immobiliers à taux révisable	5
Calculs d'intérêts (taux, montants)	4
Prêts relais	3
Divers	98
TOTAL	617

Les 375 dossiers où les réponses n'allaient pas dans le sens de la demande du requérant.

Demandes non fondées, provenant de requérants mal informés s'imaginant avoir des droits qui n'auraient pas été respectés, ces dossiers demandent un très gros effort pédagogique pour désamorcer le litige.

On trouve aussi dans ces 375 dossiers les quelques demandes émanant de ces chasseurs d'aubaines déjà évoqués en 2008.

Thème	Nombre
Inscriptions au FICP	62
Réaménagements de prêt	59
Remboursements anticipés	33
Problèmes d'assurances	50
Plans de surendettement (mise en place, gestion)	11
Décomptes	18
Fonctionnements d'un crédit renouvelable	12
Poursuites sur contentieux ancien	36
Utilisations frauduleuses de cartes	3
Mises en place ou fonctionnements de prélèvements automatiques	7
Litiges sur matériel ou service financé (livraison, fonctionnement)	4
Contestations de solidarité entre co-emprunteurs	16
Demandes de documents	7
Contestations de souscription d'emprunts	8
Prêts immobiliers à taux révisable	4
Calculs d'intérêts (taux, montants)	4
Prêts relais	2
Divers	39
TOTAL	375

On notera que la proportion des dossiers d'assurance, si elle diminue par rapport à l'an dernier, reste plus forte que la moyenne. Cela est dû au fait que face à un problème strictement d'assurance, si la tentative de conciliation menée via le prêteur ne permet pas d'aboutir, je suis conduit à orienter le demandeur vers le médiateur de l'assureur concerné. Je n'ai pas connaissance de la suite donnée à ces dossiers.

4 FIN NET

Comme en 2009, j'ai reçu en 2010 deux demandes d'intervention transfrontalière concernant FIN-NET, qui est le réseau européen d'organisations de traitement extra judiciaire des plaintes concernant les services financiers.

Dans le premier cas, il s'agissait d'une contestation portant sur des frais bancaires. Le deuxième dossier concernait un incident de paiement intervenu à l'occasion du remboursement d'un crédit personnel.

Ces deux dossiers ne concernaient pas un adhérent de l'ASF ayant reconnu ma compétence. Je les ai donc transmis aux médiateurs compétents des deux établissements concernés.

CONCLUSION

Elle portera sur deux voies de progrès possibles.

Tout d'abord, si au long de ce rapport j'ai décrit une typologie simplifiée des litiges qui m'ont été soumis, je n'ai pas évoqué la principale cause de litiges, celle qui recouvre toutes les autres et qui en est le premier catalyseur.

Il s'agit de l'absence de réponses aux demandes formulées par les clients auprès des établissements.

Bon nombre de dossiers arrivent chez moi uniquement parce que la demande initiale du client n'a pas été prise en compte alors même que la réponse à apporter relevait de la gestion courante. S'est alors développée chez le client une frustration qui a donné naissance à un vrai conflit dont il cherche l'issue auprès du médiateur.

L'incompréhension est encore plus grande lorsque le client reçoit en guise de réponse une lettre type qui ne répond pas à sa demande précise, mais est celle qui s'en rapproche le plus dans la bibliothèque à disposition des exploitants. Et le mécontentement fait place à la colère lorsque, sur réitération de sa demande, le client reçoit une voire deux nouvelle(s) "réponse(s)", strictement identique(s) à la précédente.

Il y a deux ans j'avais invité les établissements à réfléchir aux limites de l'industrialisation d'une activité de services. J'ai le sentiment que cette réflexion mérite d'être poursuivie et approfondie.

Autre origine générale de litiges issus d'une incompréhension : le contenu rédactionnel des documents destinés à la clientèle qui sont trop souvent d'une complexité inaccessible à la majorité de leurs destinataires et frisent parfois l'ésotérisme.

En effet, quelle que soit la teneur des obligations juridiques à prendre en compte, il n'est pas admissible qu'on rende un document opposable à des clients pour lesquels il est manifestement incompréhensible.

Car c'est bien ainsi que l'on peut qualifier un document dont les conseillers clientèle de l'établissement concerné ne comprennent pas la signification de certaines clauses ou dispositions.

Cela peut paraître étonnant mais cela existe, je peux le constater assez régulièrement. L'an dernier j'avais focalisé sur les contrats, mais l'effort doit porter tout autant sur certains courriers de gestion dont la forme et/ou le vocabulaire sont inaccessibles à la majorité de la clientèle à laquelle ils sont destinés.

ANNEXES

Annexe 1 :

Liste des établissements adhérant au système de la Médiation de l'ASF
au 31 décembre 2010

Annexe 2 :

Le règlement de la Médiation ASF actualisé en 2008 en concertation entre l'ASF et les
associations de consommateurs signataires

Annexe 3 :

Curriculum vitae du Médiateur de l'ASF

Annexe 1 :

Liste des établissements adhérant au système de la Médiation de l'ASF au 31 décembre 2010

NOM DE L'ETABLISSEMENT	ADRESSE	
ALSABAIL – ALSACIENNE DE CREDIT-BAIL IMMOBILIER	7, place Briant BP. 80030	67001 STRASBOURG CEDEX
ALSOLIA	4, boulevard de Mons, B.P 384	59666 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX
AMERICAN EXPRESS CARTE FRANCE	4, rue Louis Blériot	92561 RUEIL MALMAISON CEDEX
AXA BANQUE FINANCEMENT	203-205, rue Carnot	94138 FONTENAY SOUS BOIS CEDEX
BAIL-ACTEA	7, rue Frédéric Degeorge	62000 ARRAS
BANQUE ACCORD	TSA 62022 – B.P 6	59895 LILLE CEDEX 9
BANQUE DU GROUPE CASINO	66, rue des Archives	75150 PARIS CEDEX 03
BANQUE SOLFEA	49, rue de l'Opéra	75083 PARIS CEDEX 02
BMW FINANCE	Le Gershwin - 1, rue Arnold Schoenberg	78286 GUYANCOURT CEDEX
BOISSY FINANCES	7, avenue Marcel Proust	28932 CHARTRES CEDEX 09
C.D.G.P. – COMPAGNIE DE GESTION ET DE PRETS	1440, route Nationale 20	45770 SARAN
C.G.L. – COMPAGNIE GENERALE DE LOCATION D'EQUIPEMENTS	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
C2C – SOCIETE DE CREDIT A LA CONSOMMATION CAMIF	Trévins de Chauray	79046 NIORT CEDEX
CAPITOLE FINANCE - TOFINSO	2839 avenue la Lauragaise – B.P 28208	31682 LABEGE CEDEX
CARREFOUR BANQUE	1, place Copernic	91051 EVRY CEDEX
CHAMBRE SYNDICALE DES SOCIETES ANONYMES DE CREDIT IMMOBILIER	26-28, rue de Madrid	75384 PARIS CEDEX 08
CHOLET DUPONT	16, place de la Madeleine	75008 PARIS
CIT (France) S.A.S.	Le Patio de Rueil – 104, avenue Albert 1er	92563 RUEIL MALMAISON CEDEX
CM-CIC BAIL	12, rue Gaillon	75107 PARIS CEDEX02
COFIDIS	Parc de la Haute Borne 61, avenue Halley	59866 VILLENEUVE D'ASCQ

Liste des établissements participant à la Médiation de l'ASF
(suite)

NOM DE L'ETABLISSEMENT	ADRESSE	
CORSABAIL	Diamant III, 6 avenue de Paris – B.P. 310	20176 AJACCIO CEDEX 01
CLV - COMPAGNIE POUR LA LOCATION DE VEHICULES	12, avenue André Malraux	92591 LEVALLOIS-PERRET CEDEX
COINSTAR MONEY TRANSFER S.A.S	85, rue du Dessous des Berges	75013 PARIS
CREALFI	128-130 boulevard Raspail	75006 PARIS
CREDIPAR – COMPAGNIE GENERALE DE CREDIT AUX PARTICULIERS	12, avenue André Malraux	92300 LEVALLOIS-PERRET
CREDIT AGRICOLE CONSUMER FINANCE (CA CONSUMER FINANCE)	B 3-6, rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE ILE DE FRANCE	59, rue de Provence	75439 PARIS CEDEX 09
CREDIT LIFT	128-130 boulevard Raspail BP 90139	75263 PARIS CEDEX 06
CREDIT LOGEMENT	50, boulevard Sébastopol	75155 PARIS CEDEX 03
CREELIA	90, boulevard Pasteur	75015 PARIS
CRESERFI – CREDIT ET SERVICES FINANCIERS	9, rue du Faubourg Poissonnière	75313 PARIS CEDEX 09
CRH - CAISSE DE REFINANCEMENT DE L'HABITAT	35, rue La Boétie	75008 PARIS
DIAC	14, avenue du Pavé Neuf	93168 NOISY LE GRAND CEDEX
DIFFUCO	B.P. 400	50010 SAINT-LÔ CEDEX
DISPONIS	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX
ECM – EPARGNE CREDIT DES MILITAIRES	Rue Nicolas Appert	83086 TOULON CEDEX 9
FC FRANCE	6, rue Nicolas Copernic	78083 TRAPPES CEDEX 9
FCE BANK PLC	34, rue de la Croix de Fer	78174 SAINT GERMAIN EN LAYE CEDEX
FINANCO	2, quai de la Douane	29603 BREST CEDEX
FL AUTO	6, rue Nicolas Copernic	78083 TRAPPES CEDEX 9

Liste des établissements participant à la Médiation de l'ASF
(suite)

NOM DE L'ETABLISSEMENT		ADRESSE
FORTIS LEASE	30, quai de Dion Bouton – FLIF 06	92824 PUTEAUX CEDEX
FRANCETEL	208-212 rue Raymond Losserand	75939 PARIS CEDEX 14
FRANFINANCE	59, avenue de Chatou	92853 RUEIL MALMAISON CEDEX
GE MONEY BANK	Tour Europlaza – La Défense 4 20, avenue André Prothin	92063 PARIS LA DEFENSE CEDEX
GMAC BANQUE	1, avenue du Marais BP. 175	95105 ARGENTEUIL CEDEX
KBC BAIL FRANCE	55, avenue Maréchal Foch	69006 LYON
LASER COFINOGA	106-108, avenue du Président Kennedy	33696 MERIGNAC CEDEX
LOCAM – LOCATION AUTOMOBILES MATERIELS S.A.S	29, rue Léon Blum	42000 SAINT-ETIENNE
MACSF FINANCEMENT	10 Cours du Triangle de l'Arche TSA 40100	92919 PARIS LA DEFENSE CEDEX
MEDIATIS SA	106-108, avenue du Président Kennedy	33696 MERIGNAC CEDEX
MENAFINANCE	128-130 boulevard Raspail	75006 PARIS
MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES FRANCE	ZAC du Cornouiller – 9, rue de Chaponval	78591 BAILLY
NATIXIS FINANCEMENT	5, rue Masseran	75007 PARIS
NOVACREDIT	30, avenue Pierre Mendés France	75013 PARIS
OCEOR LEASE REUNION	32, Boulevard du Chaudron	97408 SAINT DENIS CEDEX 9
LOUDART S.A.	10A rue de la Paix	75002 PARIS
REUNIBAIL	5, rue André Lardy	97438 SAINTE MARIE
SCANIA FINANCE FRANCE	2, boulevard de l'Industrie BP. 50 928 Z.I. d'Ecouflant	49009 ANGERS CEDEX 01
SEDEF – STE EUROPEENNE DE DEVELOPPEMENT DU FINANCEMENT	Rue du Bois Sauvage	91038 EVRY CEDEX
SGB FINANCE	69, avenue de Flandre	59708 MARCQ-EN-BAROEUL CEDEX

Liste des établissements participant à la Médiation de l'ASF
(suite)

NOM DE L'ETABLISSEMENT		ADRESSE
SIAGI – SOCIETE INTERPROFESSIONNELLE ARTISANALE DE GARANTIE D'INVESTISSEMENTS	2, rue Jean-Baptiste Pigalle	75009 PARIS
S.I.R.C.A.M	29, rue Léon Blum	42000 SAINT ETIENNE
SOCIETE FINANCIERE DE LA NEF	114, boulevard du 11 novembre 1918	69626 VILLEURBAINE CEDEX
SOCIETE FINANCIERE DE PAIEMENTS	7, rue Drouot	75009 PARIS
SOCRAM BANQUE	2, rue du 24 Février	79092 NIORT CEDEX 9
SOFICARTE	66, rue des Archives	75150 PARIS CEDEX 03
SOFIPROTEOL	12, avenue George V	75008 PARIS
SOGAMA – CREDIT ASSOCIATIF	75, rue Saint Lazare	75009 PARIS
SOGUAFI – SOCIETE GUADELOUPEENNE DE FINANCEMENT	Rue Ferdinand Forest BP. 2416	97189 JARRY CEDEX
SOMAFI – SOCIETE MARTINICAISE DE FINANCEMENT	Zone Industrielle des Mangles	97232 LE LAMENTIN
SOREFI – SOCIETE REUNIONNAISE DE FINANCEMENT	5, rue André Lardy	97438 SAINTE MARIE-LA REUNION
SYGMA BANQUE	66, rue des Archives	75003 PARIS
TOYOTA FRANCE FINANCEMENT	36, boulevard de la République	92423 VAUCRESSON
UNOFI CREDIT – UNION NOTARIALE FINANCIERE DE CREDIT	7, rue Galvani	75807 PARIS CEDEX 17
VOLKSWAGEN BANK GMBH	11, avenue de Boursonne – B.P. 61	02601 VILLERS COTTERETS CEDEX
W FINANCE	83-85, avenue Marceau	75016 PARIS CEDEX 16
W-HA	25, bis avenue André Morizet	92100 BOULOGNE BILLANCOURT

Annexe 2 :

Le règlement de la Médiation ASF actualisé en 2008 en concertation entre l'ASF et les associations de consommateurs signataires

Article 1 - Institution d'un Médiateur

Les adhérents de l'ASF ont mis en place des structures internes de dialogue capables de rechercher des solutions amiables aux litiges survenant avec leur clientèle de particuliers. Il est cependant des cas où de telles solutions ne peuvent être trouvées.

C'est pourquoi l'ASF met à la disposition de ses membres un Médiateur accessible dans les conditions fixées par le présent règlement intérieur.

Tout établissement qui reconnaît la compétence du Médiateur doit le faire par écrit et pour l'ensemble des litiges visés à l'article 4 ci-après.

Article 2 - Désignation du Médiateur

Le Médiateur est nommé, en concertation, par les organisations de consommateurs signataires et le Conseil de l'ASF, pour une durée, renouvelable, de deux ans.

L'ASF assure au Médiateur les moyens matériels nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

Article 3 - Mission du Médiateur

Indépendant, en droit et en fait, de l'ASF, le Médiateur remplit sa mission de rapprochement des parties. Dans tous les cas où, après saisine de l'établissement par le Médiateur, le consommateur n'a pas obtenu satisfaction, le Médiateur émet, en équité, un avis sur le litige particulier qui lui est soumis.

Article 4 - Champ de compétence

Le Médiateur est chargé de recommander des solutions aux litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et à l'exécution de contrats conclus dans le cadre des titres I et II du livre III du code monétaire et financier et relatifs aux produits mentionnés aux titres I et II du livre II du même code. En revanche, il n'intervient pas dans la décision d'acceptation ou de refus du financement.

Il est compétent pour connaître des litiges rencontrés dans les relations avec les entreprises à propos des ventes à primes et ventes groupées telles que visées à l'article L.312-1-2 du code monétaire et financier.

Il connaît des litiges ayant trait à l'application du Code de conduite volontaire européen relatif à l'information précontractuelle concernant les prêts au logement.

Article 5 - Saisine du Médiateur

Le Médiateur peut être saisi par le client qui, après avoir épuisé les voies de recours internes offertes par l'établissement, n'est pas satisfait de la solution proposée par les structures internes de l'établissement chargées du règlement amiable des litiges.

Le défaut de réponse à la demande écrite formulée par le client auprès d'un établissement est considéré, à l'expiration d'un délai de deux mois, comme un refus de conciliation ou comme mettant un terme à la procédure interne de conciliation. Le Médiateur peut alors être saisi.

Le Médiateur instruit le dossier au vu des documents fournis par les parties avec lesquelles il communique directement en tant que de besoin. Les informations complémentaires éventuellement demandées par le Médiateur doivent lui être fournies sous un mois.

La saisine du Médiateur suspend la prescription pendant un délai de deux mois.

Article 6 - Avis du Médiateur

Le Médiateur émet son avis en termes simples et le porte directement à la connaissance de chacune des parties.

L'avis du Médiateur ne s'impose pas aux parties.

Lorsque l'établissement suit l'avis du Médiateur, il doit le rendre destinataire du courrier qu'il adresse au client pour acter son accord.

Lorsque l'établissement décide de ne pas suivre l'avis du Médiateur, la Direction Générale en informe par un courrier motivé le client et le médiateur.

Article 7 - Recours aux tribunaux

Dès lors qu'une procédure judiciaire est en cours, le Médiateur ne peut être valablement saisi.

Lorsque le Médiateur est saisi, le recours à un tribunal, par l'une des parties, interrompt définitivement sa mission.

L'avis du Médiateur peut être, le cas échéant, invoqué à l'instance si le litige est ultérieurement porté devant un tribunal.

Article 8 - Publicité du dispositif

Outre les actions de notoriété qui pourront être menées par l'ASF, le dispositif de médiation est porté à la connaissance des particuliers par une mention dans l'offre préalable de crédit ou dans la convention de compte et de services lorsqu'il s'agit d'instruments financiers ou de produits d'épargne.

Article 9 - Rapport annuel

Chaque année, le Médiateur présente et publie un rapport écrit de ses activités. Ce rapport est transmis au Gouverneur de la Banque de France, Président du Comité de la Médiation Bancaire, au Président du Comité Consultatif du Secteur Financier et aux organisations de consommateurs signataires.

Version du 13/06/2008

Annexe 3 :

Curriculum vitae

Bernard DROT

Né le 23 juillet 1943.

Etudes : Secondaires au Lycée Henri Moissan à Meaux.
Supérieures en Sciences Economiques à Paris Assas.

Carrière : Professeur au lycée P. de Coubertin à Meaux (1965-1968).
Entré au CETELEM en 1969, il y reste jusqu'à sa retraite en 2000.
Après y avoir exercé différentes responsabilités opérationnelles et fonctionnelles il est nommé Directeur des risques en 1984, puis Directeur des Services Juridique et Contentieux en 1990.

Parallèlement à ses responsabilités chez CETELEM, il a exercé les mandats suivants :

- Représentant des établissements ASF au comité des Usagers (1989-2000).
- Représentant de la profession bancaire au Conseil National de la Consommation (1990-2000).
- Membre de la Commission des Clauses Abusives (1996-2000).
- Membre du Conseil d'Administration de l'Institut National de la Consommation (1997-2000).

Décoration : Chevalier de l'Ordre National du Mérite.

