

## L'INTERLOCUTEUR DES CONSEILLERS ET INTERMEDIAIRES FINANCIERS

CORPORATE FINANCE – GESTION DE PATRIMOINE – FINANCEMENT – INVESTISSEMENT – M&A – CROWDFUNDING

Janvier 2015 N°8

# Culture de la Conformité

## Edito

Après un tragique début d'année, la vie continue.

L'année 2015 va nous permettre de nous pencher sur l'indépendance du conseil dans le cadre de services financiers et assurantiels, de la réglementation du conseil en haut de bilan, de vivre l'évolution des deux jeunes statuts d'IFP et de CIP pour les plateformes de crowdfunding, mais également de suivre l'intérêt croissant porté par le régulateur pour l'intermédiation en biens divers.

Une année riche en perspective.

**Amaury Catrice**

[amaury.catrice@assorg.fr](mailto:amaury.catrice@assorg.fr)



## Au sommaire :

[Le conseil en investissement fourni par les experts-comptables, ce qui va changer.](#)

[La médiation dans le cadre des réclamations - interview de Virginie Calteau-Péronnet](#)

[Qui sommes-nous ?](#)

[Comment recevoir la Lettre Culture de la Conformité ?](#)

## Le conseil en investissement fourni par les experts-comptables, ce qui va changer

L'ESMA, Autorité européenne des marchés financiers, a été mandatée par la Commission européenne en avril 2014 pour lui apporter un conseil technique relatif à la révision de la directive MIF. Les résultats ont été publiés le 19 décembre 2014.

Le point relatif au service de conseil en investissement - qui est un service d'investissement - fourni à titre accessoire doit être attentivement regardé par les experts-comptables.

Dans une première note que nous avons publiée en mai 2014 ([lien](#)), nous attirions déjà l'attention des experts-comptables sur ce point.

### **Le conseil en investissement fourni à titre accessoire selon l'ESMA**

Un service d'investissement [de conseil en investissement] - est fourni à titre accessoire si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- il existe une relation étroite et factuelle, y compris dans le temps, entre l'activité professionnelle et la fourniture du service d'investissement au même client, de telle sorte que le service d'investissement soit considéré comme accessoire à l'activité principale ; et
- la fourniture du service d'investissement aux clients de l'activité principale ne doit pas être une source systématique de revenu ; et
- la personne qui exerce l'activité professionnelle ne doit pas commercialiser ni promouvoir sa capacité à fournir des services d'investissement sauf si ceux-ci sont communiqués à leurs clients comme étant l'accessoire de l'activité professionnelle principale.

### **L'expert-comptable peut-il, aujourd'hui, fournir une prestation de conseil en investissement ?**

Un expert-comptable est autorisé à fournir un service de conseil en investissement, mais uniquement à titre accessoire. Si l'expert-comptable souhaite fournir une prestation de conseil en investissement à titre principal, souvent dans le cadre d'une activité de conseil en gestion de patrimoine ou de conseil en cession ou acquisition d'entreprises, il doit alors créer une structure ad hoc non inscrite à l'Ordre.

### **Ce que nous vous conseillons de faire**

En tant qu'expert-comptable, identifiez les prestations de conseil que vous fournissez à vos clients et qui pourraient être qualifiées de conseil en investissement. Ces prestations sont-elles accessoires au sens du texte de l'ESMA ?

Sinon, il faudra éventuellement réfléchir à créer une structure soumise au statut de conseiller en investissements financiers (« CIF »).

## La médiation dans le cadre du traitement des réclamations clients Entretien avec Virginie Calteau-Péronnet, Vice-Président l'IEAM

L'IEAM - Institut d'expertise, d'arbitrage et de médiation - a été créé en 1915. L'IEAM comporte plus de 200 membres dont plus de la moitié sont médiateurs. Dans le domaine de la médiation, l'IEAM assure un triple rôle : la formation, la désignation de médiateurs et la promotion de la médiation.

### ***Pouvez nous expliquer ce qu'est la médiation ?***

La médiation - mode amiable de règlement des différends (MARD) – est un processus structuré et confidentiel dans lequel le médiateur intervient en qualité de tiers qualifié, neutre, impartial et indépendant, pour permettre aux parties de rechercher ensemble une solution pour sortir du conflit.

### ***Quels sont les grands principes de la médiation ?***

Le médiateur s'appuie sur les trois 3 piliers de la médiation :

**Le cadre** - Il doit s'agir d'une démarche volontaire des parties, faite dans le cadre d'un processus confidentiel avec un médiateur professionnel qualifié, neutre, impartial et indépendant.

**Le processus** - Il se déroule en 5 étapes :

- Le médiateur recueille le consentement libre et éclairé de chacune des parties de s'engager dans le processus de médiation après leur avoir présenté ce qu'est la médiation, ses règles, son fonctionnement, son coût, etc.
- L'objet du différend est défini.
- Les parties procèdent à des explications réciproques, apportent des clarifications, pour une intercompréhension et une reconnaissance mutuelle.
- Il est procédé à une recherche des options possibles sous forme de « brainstorming »
- Ensemble, les parties élaborent une solution.

**Les techniques de communication mises en œuvre par le médiateur** – Telles qu'écoute active, reformulation, négociation raisonnée, caucus, etc.

### ***Pour quelles raisons devrions-nous nous tourner vers un médiateur ?***

La médiation présente de nombreux atouts :

- Sécurité : parce que c'est un tiers qualifié soumis à des règles de déontologie (membre d'un organisme de médiation tel que l'IEAM par exemple !) qui intervient et qu'il y a un cadre, une obligation de confidentialité, et que la solution est maîtrisée.

- **Souplesse** : par ce que c'est un processus et non une procédure, en raison aussi du pragmatisme, de l'arrêt possible de la médiation à tout moment, de l'adaptation pour l'organisation des réunions (durée, horaires, lieux, ...)
- **Rapidité** : car le processus est géré dans un temps limité (en général 3 mois maximum, renouvelable une fois)
- **Coût** : les coûts financiers sont réduits et les coûts indirects aussi (en termes de « stress », d'image de l'entreprise, ...)
- **Efficacité** : le temps est fini, la solution ajustée prendra en compte les intérêts de chacun, du fait également de la force exécutoire de l'accord homologué, et aussi de la préservation, de l'anticipation, du réaménagement possibles des relations futures ou encore en raison de l'amélioration de l'offre aux clients grâce à une analyse (anonyme) qualitative des différends

### ***Comment évolue cette activité ?***

Le développement de la médiation s'accélère, notamment sous l'effet de la transposition de la Directive européenne du 21 mai 2013 en matière de règlement extra judiciaire des litiges de consommation (« RELC ») qui doit intervenir au plus tard le 9 juillet 2015. Quasiment tous les secteurs d'activités et toutes les entreprises devront proposer à leurs clients une offre concrète de médiation. Les travaux et les discussions sont en cours. L'IEAM y participe activement au travers de la Plateforme de la Médiation Française. La médiation conventionnelle – que représente l'IEAM – a vocation à exister aux côtés de la médiation sectorielle (comme le médiateur bancaire par exemple) ou la médiation d'entreprise (comme le médiateur SNCF par exemple). Ce type de médiation garantit une totale indépendance et ne constitue pas une dépense publique supplémentaire.

### ***Quelles sont les grandes lignes de la directive européenne du 21 mai 2013 ?***

En cas de rejet ou de refus total ou partiel de faire droit à une réclamation client, le professionnel doit en informer ce dernier par courrier ou courriel et lui indiquer les voies de recours possibles (REL). Au terme de la directive, les États membres veillent à ce que les procédures de RELC (médiation) soient efficaces et remplissent notamment les conditions suivantes :

- disponibilité et accessibilité en ligne (via internet) et hors ligne aux deux parties, quel que soit l'endroit où elles se trouvent,
- recours à un avocat non obligatoire mais possibilité de se faire assister ou représenter par un tiers à tous les stades de la procédure,
- gratuité ou coût modique pour les consommateurs.

### ***La médiation est-elle un service gratuit ?***

La médiation a un coût même si elle doit être gratuite pour le client. Il peut être envisagé par exemple une prise en charge financière du dispositif de médiation dans le cadre d'un contrat d'assurances de protection juridique souscrit par le professionnel ou l'association professionnelle à laquelle il adhère.

## Qui sommes-nous ?

**ASSORG est une société constituée de deux départements :**

### **ASSORG**

**Expert de la conformité réglementaire**

ASSORG accompagne les professionnels de la banque, de la finance et de l'assurance dans la conformité de leurs activités aux différentes réglementations financières en vigueur.

### **ASSORG**

**Expert de la gestion associative**

ASSORG apporte aux associations professionnelles des prestations de conseil et de secrétariat général à temps partagé.

**Contact : Amaury CATRICE – Matthieu CARTERET**

**Tél: 01 42 27 05 91**

**ASSORG - 31bis-33 rue Daru 75008 PARIS**

[amaury.catrice@assorg.fr](mailto:amaury.catrice@assorg.fr)

[m.carterteret@assorg.fr](mailto:m.carterteret@assorg.fr)

[www.assorg.fr](http://www.assorg.fr)

[www.blog.assorg.fr](http://www.blog.assorg.fr)

## Comment recevoir la Lettre Culture de la Conformité ?

Pour continuer à recevoir cette lettre pensez à vous enregistrer sur le [blog d'ASSORG](#) ;

Entrez votre email et validez votre inscription en validant le message reçu dans votre boîte mail.

**Culture de la Conformité est rédigée et éditée par ASSORG**

**31bis-33 rue Daru – 75008 Paris**

**Tél. : 01 42 27 05 91– [www.assorg.fr](http://www.assorg.fr)**