



---

## L'ECLAIRAGE DU MARDI

par



---

**La médiation de l'Assurance**

**Mardi 6 juin 2017**

---

La **médiation** est l'intervention dans un différend ou une négociation d'une tierce personne neutre et impartiale « **le médiateur** », afin d'entendre les parties et confronter leurs points de vue pour permettre la résolution du conflit sans escalade judiciaire.

### **Principes de la médiation**

En 1993, les assureurs ont été les premiers à mettre en place un dispositif de médiation, car ils y voyaient un moyen simple et rapide de mettre un terme à un différend à **l'amiable**.

Leur système, dit de « **médiation d'entreprise** » qui diffère de la « **médiation conventionnelle ou judiciaire** », permet à l'assuré de faire appel au médiateur de l'entreprise ou sinon au médiateur de l'organisation (FFA, FNMF, CSCA ou CTIP) à laquelle l'entreprise est adhérente. Il appartient à chaque organisation ou entreprise d'assurances de déterminer les règles de désignation de son médiateur, en totale liberté et selon des critères librement définis.

Les entreprises d'assurances membres de la FFA adhèrent à l'association **La Médiation de l'Assurance**. Cette association propose aux consommateurs un dispositif gratuit de règlement des litiges permettant de rechercher des solutions amiables.

Ce dispositif est défini par les 10 règles de la Charte de la Médiation de l'Assurance : [http://www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte\\_V2.pdf](http://www.mediation-assurance.org/medias/mediation-assurance/Charte_V2.pdf)

### **Processus de la médiation**

Dans le détail, le processus de la médiation s'effectue suivant les étapes suivantes :

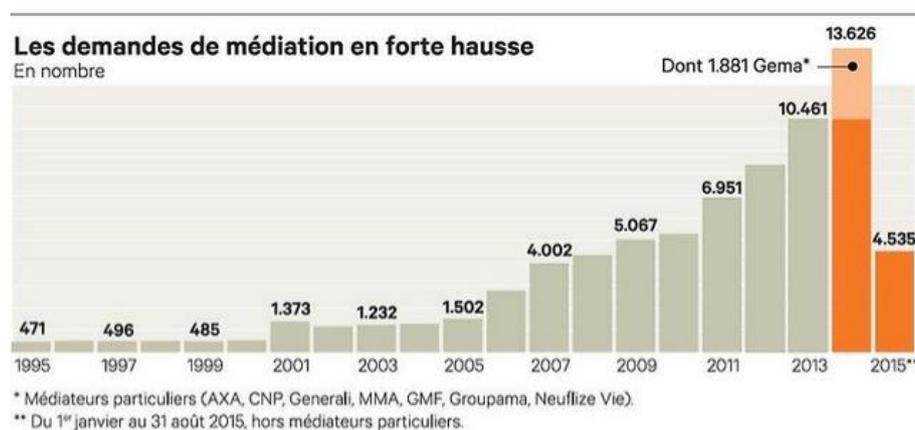
1. Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, la médiation de l'Assurance notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine ;



2. Une fois la saisine utilement effectuée, les échanges avec le service du Médiateur s'effectuent par voie postale ;
3. Le Médiateur étudie les dossiers à partir des documents qui lui ont été communiqués par les parties. Il dispose d'un délai de trois mois, à compter de la réception des pièces fondant la demande, pour rendre un avis ;
4. L'avis rendu par le Médiateur est établi en droit ou en équité, qu'il adresse en même temps à l'assuré et à l'assureur. Cet avis ne s'impose pas aux parties ;
5. L'avis est définitif, le Médiateur ne pourra pas répondre à de nouvelles demandes des parties sur le même litige ni ne pourra connaître de nouveaux développements.

Remarque : en cas de désaccord persistant, le recours devant les tribunaux reste possible.

Depuis la mise en place du dispositif de médiation, les sollicitations sont en forte hausse :



Source : Les echos.fr

### Contribution à l'amélioration du droit des assurances

Le service de Médiation n'est pas accessible uniquement au(x) seul(s) assuré(s) qui le sollicite : il profite aussi indirectement à l'ensemble des assurés.

En effet, dans les entreprises d'assurance, **les décisions du médiateur** permettent de **réviser certaines pratiques ou procédures**, voire de susciter **des évolutions contractuelles**. Plus généralement, la publication des rapports des médiateurs permet de faire ressortir les principales difficultés d'application du droit des assurances dans le cadre d'un contentieux dont il n'est pas certain qu'il aurait été toujours porté en justice.<sup>1</sup>

Les rapports publiés permettent donc de tirer des enseignements sur l'évolution des litiges, de mettre l'accent sur les points de droit, de bonnes pratiques et de formuler des recommandations pour le secteur.

*Rendez-vous mardi prochain pour un nouvel éclairage*

<sup>1</sup> Argus de l'Assurance, 10/2012

