

J. 174/06-2010

ASSURANCES : LE MÉDIATEUR

Les entreprises d'assurances, par le biais de leurs organisations professionnelles, ont mis à la disposition des assurés mécontents un recours supplémentaire : le médiateur.

La médiation s'inscrit dans la continuité de la politique développée par les compagnies d'assurances dans les années quatre-vingt : l'instauration de services consommateurs pour les unes, de correspondants locaux pour les autres.

L'intérêt du médiateur est évident pour les professionnels de l'assurance : la centralisation des réclamations permet de mettre au jour certains dysfonctionnements au sein de leur société, et ainsi de tenter d'y remédier. L'image de marque des entreprises passe par une bonne communication. Or, pour l'améliorer, il faut avoir connaissance des réclamations.

Les consommateurs y trouvent également un intérêt, dans la mesure où cela doit se traduire par de meilleurs contrats et une meilleure information. Effectivement, lorsque l'on a un litige avec une compagnie d'assurances ou de courtage, il est parfois difficile de savoir à quel interlocuteur s'adresser. On a souvent l'impression que la décision est entre les mains d'une seule personne (celle qui gère le dossier), que le contrat n'est pas correctement appliqué ou que l'assureur met de la mauvaise volonté.

Afin de rendre effective cette voie de recours, la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA) et le Groupement des entreprises mutuelles d'assurance (Gema), principaux groupements d'assureurs, ont décidé d'institutionnaliser les procédures de médiation en adoptant respectivement une « charte de la médiation » et un « protocole de la médiation ». La Chambre syndicale des courtiers d'assurances (CSCA) a également mis en place un système de médiation, doté d'une « charte ».

LE PRINCIPE DE LA MÉDIATION

Mis en place en 1993 par la profession de l'assurance, le dispositif de médiation avait dès le départ pour objectif un traitement extrajudiciaire des réclamations. Puis, soucieux de favoriser l'information des consommateurs lors de la souscription des contrats d'assurances, le législateur est intervenu en 1994.

L'article 35 de la loi n° 94-5 du 4 janvier 1994 complète l'article L. 112-2 du code des assurances de la manière suivante : « Les documents remis au preneur d'assurance précisent [...] les modalités d'examen des réclamations qu'il peut formuler au sujet du contrat, y compris, le cas échéant, l'existence d'une instance chargée en particulier de cet examen, sans préjudice pour lui d'initier une action en justice [...] »

La médiation doit être distinguée de la conciliation et de l'arbitrage.

- La **conciliation** tend à faciliter, en dehors de toute procédure judiciaire, le rapprochement des parties en vue d'un règlement amiable avec ou sans intervention d'un tiers.
- L'**arbitrage** est une procédure de règlement des litiges qui consiste à confier à un tiers, choisi par les parties, le règlement du litige.
- En matière de **médiation**, il y aura nécessairement l'intervention d'un tiers prédéterminé qui aura pour objectif de rendre un avis sur le litige.

LE RÔLE DU MÉDIATEUR

Le médiateur est une personnalité extérieure à la compagnie d'assurances, à la mutuelle ou à la société de courtage. Après avoir été saisi par l'assuré, il va s'efforcer de recueillir auprès des parties des informations sur le litige qui les oppose.

Après examen du dossier, il rendra un avis qui pourra faire office de solution, mais qui n'a généralement aucun effet contraignant à l'égard des parties. Une exception notable : l'avis rendu par le médiateur du Gema s'impose à la société, mais pas à l'assuré (voir le tableau en annexe, page 4).

Chacune des sociétés a mis en place un système de médiation. Celui-ci peut être propre à la compagnie ou externe à celle-ci. Soit l'entreprise nomme son propre médiateur, soit elle invite

ses assurés à s'en remettre au médiateur désigné par son organisation professionnelle (Gema ou FFSA) ou sa chambre syndicale (CSCA).

Pour aider le consommateur à se retrouver dans ce dédale de recours possibles, les différentes familles d'assurances se sont mises d'accord pour un système centralisé destiné à orienter les dossiers vers les sociétés ou les médiateurs concernés : Médiation Assurance (voir ci-dessous).

Attention : si vous engagez une procédure devant les tribunaux, il ne vous sera plus possible d'avoir recours à la médiation.

LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

Il faut toujours saisir l'assureur ou le courtier au préalable : quel que soit l'organisme d'assurances ou de courtage, il est nécessaire d'avoir épuisé toutes les voies de recours internes. Le recours au médiateur n'intervient qu'en dernier ressort.

Les recours internes

Avant toute chose, vous devez tenter de régler le problème avec votre interlocuteur direct et/ou ses responsables hiérarchiques. Pour conserver les preuves de vos échanges, doublez votre réclamation orale d'un courrier écrit.

En cas d'échec, vous devrez ensuite adresser votre réclamation par lettre recommandée au service consommateurs ou réclamations, qui se trouve généralement au siège de l'entreprise. Si vous ne connaissez pas le nom et l'adresse de la personne ou du service compétent, demandez ses références à votre interlocuteur habituel.

Ne saisissez pas le médiateur sans avoir accompli cette procédure interne de règlement des litiges, car votre demande serait rejetée, engendrant une perte de temps.

Le recours au médiateur

Si vous êtes en désaccord avec la position finale de votre assureur ou de votre courtier, vous pouvez alors envisager de saisir le médiateur de votre compagnie d'assurances ou de courtage.

Selon la société, il peut s'agir d'un médiateur particulier ou d'un médiateur nommé par une organisation professionnelle (FFSA, Gema ou CSCA). Si vous ne connaissez pas le médiateur compétent, vous pouvez soit demander directement ses références à votre compagnie; soit vous adresser à Médiation Assurance¹, organisme centralisateur chargé d'orienter votre demande vers le bon médiateur; soit consulter la liste publiée sur Conso.net à l'adresse : <[www.conso.net/page/bases.5_vos_droits.4_dossiers_juridiques.1_les_mediateurs./](http://www.conso.net/page/bases.5_vos_droits.4_dossiers_juridiques.1_les_mediateurs./>)>.

Adressez ensuite votre demande au médiateur compétent par lettre recommandée avec accusé de réception. Cet écrit est obligatoire afin de permettre au médiateur d'en faire état auprès de votre assureur ou de votre courtier.

L'AVIS DU MÉDIATEUR

Le médiateur s'engage à rendre un avis dans un délai fixé par la charte ou le protocole qui lui est applicable (voir le tableau en annexe, page 4). Ainsi, la charte de la FFSA et celle de la CSCA fixent un délai de trois mois. Il est de six mois pour le système de médiation du Gema. Si le médiateur dépasse le délai qu'il s'est imposé, n'hésitez pas à le relancer.

Si l'avis du médiateur est négatif

Si vous n'êtes pas satisfait de l'avis rendu par le médiateur, et que vous estimez être dans votre bon droit, vous conservez toute liberté d'action contre la société d'assurances ou de courtage. Vous gardez donc la possibilité d'intenter une action devant les tribunaux en demandant, éventuellement, l'aide d'une associa-

tion de consommateurs². Les compagnies d'assurances se sont engagées à ne pas se prévaloir, devant les tribunaux, d'un avis négatif du médiateur.

Si l'avis du médiateur est positif

La charte du Gema précise que l'avis rendu par le médiateur s'impose à la société. La charte de la FFSA et celle de la CSCA indiquent que l'avis ne lie pas la société d'assurances : celle-ci n'est pas obligée de suivre l'avis du médiateur, même s'il est positif. En règle générale, cependant, les avis sont suivis; mais on trouve quelques cas dans lesquels l'entreprise passe outre la recommandation du médiateur. Dans ce cas, vous pouvez toujours intenter une action devant les tribunaux.

¹ Médiation Assurance – 1, rue Jules-Lefebvre – 75431 Paris cedex 09. Tél. : 01 53 21 50 34.

² Voir la liste des associations nationales agréées sur <www.conso.net/associations.htm>.

LA MÉDIATION ET LES DÉLAIS POUR AGIR DEVANT LES TRIBUNAUX

Les principaux délais de prescription

En matière d'assurances, le délai de prescription est de deux ans (article L. 114-1 du code des assurances). Cela signifie que toutes les actions judiciaires qui découlent du contrat d'assurance doivent être entreprises dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Passé ce délai, vous ne pourrez plus faire une réclamation à propos d'un événement lié à votre contrat d'assurance (comme un sinistre ou le paiement d'une prime...). Ce délai de prescription s'applique tant à l'assureur qu'à l'assuré.

Exemples : si vous n'avez pas payé votre prime d'assurance à son échéance, votre assureur ne pourra pas vous la réclamer passé le délai de deux ans suivant la date d'échéance; si, à la suite d'un sinistre, votre assureur ne vous a pas indemnisé, vous ne pourrez plus le mettre en demeure de le faire si deux ans se sont écoulés depuis la date de ce sinistre.

Mais attention : ce délai de deux ans peut être interrompu légalement. Dans ce cas, on recommencera à compter le délai à partir de l'événement qui a interrompu celui-ci. L'article L. 114-2 du code des assurances énumère les causes qui peuvent interrompre la prescription : citation en justice, désignation d'un expert, envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception pour l'action en paiement de la prime (pour l'assureur) et en règlement de l'indemnité (pour l'assuré).

Précisons que ce délai de deux ans ne concerne que les actions liées à votre propre contrat d'assurance et à vos rapports avec votre assureur. Lorsque vous êtes victime d'un dommage, en revanche, les actions dirigées contre un tiers ou contre son assureur se prescrivent selon les règles de droit commun. Ainsi, par

exemple, si votre action concerne un dommage corporel, elle se prescrira par dix ans à compter de la consolidation du dommage initial ou aggravé (article 2226 du code civil). S'agissant des actions personnelles ou mobilières, la prescription sera de « cinq ans à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer » (article 2224 du code civil).

Les effets de la médiation sur la prescription

En application de l'article 2238 du code civil, issu de la loi du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription, le recours à la médiation suspend le délai de prescription des actions, c'est-à-dire qu'il arrête temporairement le cours de la prescription. En revanche, il n'efface pas le délai ayant déjà couru.

Lorsque la cause de la suspension a disparu (fin ou abandon de la procédure de médiation...), le temps reprend pour la durée restante, celle-ci ayant pour particularité de ne pas pouvoir être inférieure à six mois.

Exemple : un délai de prescription de deux ans commence à courir le 1^{er} janvier 2009. Une procédure de médiation est engagée le 1^{er} septembre 2010 et se termine le 1^{er} octobre 2010. Avant la suspension, un délai de vingt mois s'est écoulé; il ne reste donc en principe que quatre mois pour agir, soit jusqu'au 1^{er} février 2011. Mais, en application de l'article 2238 du code civil, le délai de prescription après la suspension (c'est-à-dire, ici, à la fin de la période de médiation) ne peut être inférieur à six mois. La date butoir sera donc le 1^{er} avril 2011.

LES LITIGES TRANSFRONTIÈRES

En cas de litige avec une compagnie d'assurances exerçant des activités à partir d'un État membre du réseau Fin-Net (pays de l'Union européenne ainsi que l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège), et si vous ne parvenez pas à un accord avec cet assureur, vous pouvez contacter Fin-Net afin de vous orienter dans vos démarches.

Vous trouverez un guide et des renseignements sur les instances compétentes, pays par pays, sur le site du réseau : <ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_fr.htm>. Vous trouverez également un formulaire de réclamation, mais il n'est à ce jour disponible qu'en langue anglaise.

LES CHARTES DE LA MÉDIATION

Chaque famille d'assureurs a instauré une charte ou un protocole destiné à définir le rôle, les compétences ainsi que les procédures de traitement des litiges par son médiateur.

Le tableau présenté en annexe à cette fiche pratique, en page suivante, fait la synthèse du contenu de ces chartes, qui ré-

pondent dans l'ensemble aux mêmes impératifs... à quelques exceptions près.

Sarah Lespinasse

ANNEXE : ANALYSE PARALLÈLE DES CHARTES

	FFSA	Gema	CSCA
Qui peut saisir le médiateur ?	<ul style="list-style-type: none"> • L'assuré. • Un tiers. • L'entreprise d'assurances (avec l'accord de l'assuré ou du tiers). 	<ul style="list-style-type: none"> • L'assuré. • L'entreprise d'assurances. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le client d'un courtier membre de la CSCA.
Domaine de compétence du médiateur	Risque des particuliers impliquant une entreprise membre de la FFSA.	Risque des particuliers (et risque des professionnels si la société a donné son accord préalable) impliquant une entreprise membre du Gema.	Litiges concernant les assurances de particuliers uniquement, et impliquant un courtier en assurances.
Obligation préalable d'épuiser les procédures internes	Oui. Les procédures internes préalables ne peuvent pas excéder un délai que s'impose l'entreprise.	Oui. Les procédures internes doivent répondre dans un bref délai.	Oui. Rien n'est prévu concernant le délai dans lequel doivent répondre les procédures internes.
Comment les consommateurs sont-ils informés ?	Information par l'entreprise d'assurances.	Information par tous moyens et rappels périodiques de l'existence de la procédure.	Information par la société de courtage.
Délai dans lequel le médiateur doit rendre son avis	Avis motivé dans les trois mois.	Avis motivé dans les six mois. Prolongation possible après accord des parties.	Avis écrit et motivé dans les trois mois.
Fondement de l'avis rendu par le médiateur	Droit ou équité.	Droit ou équité.	Droit ou équité.
L'avis du médiateur lie-t-il la société d'assurances ?	Non. L'avis ne lie pas les parties.	Oui. L'avis s'impose à la société.	Non. L'avis ne lie pas les parties.
Peut-on se prévaloir de l'avis du médiateur devant les tribunaux ?	Non. Les parties s'interdisent de faire état de l'avis devant les tribunaux.	Oui. Mais la société s'engage à ne pas faire état d'un avis négatif devant les tribunaux.	Non. Les parties ne peuvent en faire état. Le contenu de la médiation est confidentiel.
La saisine du médiateur suspend-elle la prescription ?	Oui.	Oui.	Oui.
Nomination du médiateur	Trois ans renouvelables.	Trois ans renouvelables.	Trois ans renouvelables.
Coordonnées du médiateur	M. le médiateur de la FFSA BP 290 75425 Paris cedex 09. Tél. : 01 45 23 40 71. Fax : 01 45 23 27 15. La demande peut être adressée en français ou en anglais.	M. le médiateur du Gema 9, rue de Saint-Petersbourg 75008 Paris. Tél. : 01 53 04 16 37. Fax : 01 53 04 16 34.	M. le médiateur de la CSCA 91, rue Saint-Lazare 75009 Paris. Tél. : 01 48 74 19 12. Fax : 01 42 82 91 10.
Rapport de l'activité du médiateur	Rapport annuel avec une réflexion sur les difficultés rencontrées.	Rapport annuel.	Rapport annuel.