

**Compte-rendu de la réunion du groupe de travail
« Médiation en matière d'assurance et réassurance »**

Lundi 2 juillet 2012

Membres du groupe présents : M. Romain Dupeyré (BOPS, prés.); M. J. Bigot (Paris I Sorbonne) ; M. A. Curtet (MMA/Covea).

Invités : M. Georges Durry, professeur émérite de l'Université Paris II, ancien médiateur du GEMA ; Mme Anne Pélissier, professeur à l'Université Montpellier I, médiateur de MMA ; M. Vincent Mazeaud, maître de conférences à l'Université Paris XII (rapporteur).

Dans le prolongement de la réflexion initiée lors des précédentes réunions, le Groupe de travail a envisagé l'utilité et la spécificité de l'usage de la médiation en matière d'assurance et de réassurance, évoquant en particulier la médiation spontanément mise en place au sein du GEMA¹ (I.), et de la FFSA² (II.).

I.- Médiation GEMA

A.- Présentation

Le professeur Georges Durry a évoqué la spécificité de la médiation en matière d'assurance à travers l'expérience acquise en qualité de médiateur du GEMA. À la différence de l'arbitrage, qui concerne le plus souvent des litiges importants, la médiation permet essentiellement de résoudre les petits litiges.

Après avoir rappelé l'origine, en 1988, de la création d'un médiateur au sein du GEMA et le domaine de compétence du médiateur – qui peut être saisi par l'assuré à l'occasion d'un litige l'opposant à une société d'assurance ayant adhéré au protocole de médiation du GEMA, ou bien encore par la société d'assurance –, le professeur Georges Durry a souligné la spécificité de cette médiation. Alors que la médiation a classiquement pour objet d'opérer un rapprochement entre les parties en conflit afin d'aboutir à un accord transactionnel, celle pratiquée au sein du GEMA a une nature et une portée bien différentes, faisant presque figure de « monstre juridique ».

Le déroulement de la médiation en révèle déjà les particularités. Tout d'abord, la saisine du médiateur intervient à la suite d'une réclamation écrite de l'assuré et la procédure se déroule exclusivement par écrit, sans audition des parties. Ensuite et surtout, la solution retenue par le médiateur du GEMA s'impose aux sociétés d'assurance qui ont adhéré au protocole lesquelles, par conséquent, sont tenues de suivre l'« avis » du médiateur.

¹ Groupement des entreprises mutuelles d'assurance.

² Fédération française des sociétés d'assurance.

La force contraignante de cet avis à l'égard des sociétés d'assurance est inscrite dans le protocole de médiation du GEMA. Plus qu'un avis, il s'agit donc d'une véritable décision qui s'impose à la société d'assurance. En revanche, l'avis du médiateur ne lie pas l'assuré, lequel demeure parfaitement libre d'exercer un recours en justice à l'issue de la procédure de médiation. Dans ce cas, la confidentialité de l'avis est préservée, puisque le protocole prévoit que la société d'assurance s'engage à ne pas faire état d'un éventuel avis négatif devant les tribunaux. Cette « médiation » présente ainsi de réelles spécificités par rapport à la médiation telle qu'elle est classiquement envisagée et se rapproche, au moins à l'égard de l'assureur, d'un arbitrage.

La médiation, totalement gratuite pour l'assuré, s'est révélée utile et efficace. Sous cet aspect, bien qu'aucune limite en montant ne restreigne la compétence du médiateur, la plupart des médiations concernaient des petits litiges ou, à tout le moins, des litiges dont la valeur n'excédait pas 10.000 euros. Par ailleurs, l'avis rendu par le médiateur, qui se prononce en droit ou en équité, donne très rarement lieu à une contestation de la part de l'assuré. L'exercice d'un recours en justice par l'assuré à l'issue d'une procédure de médiation est donc l'exception. Au demeurant, dans cette hypothèse, il apparaît que les juridictions retiennent souvent une solution conforme à celle préconisée par le médiateur.

Ces éléments, qui révèlent la spécificité de la médiation pratiquée au sein du GEMA, expliquent sans doute le succès du recours au médiateur : saisi d'une centaine de recours par an dans les premiers temps, le médiateur GEMA doit aujourd'hui faire face à plus de 400 réclamations.

B.- Discussion

Une discussion s'est ensuite engagée, à l'occasion de laquelle a notamment été évoquée l'articulation entre la saisine du médiateur et la mise en œuvre d'une procédure pénale, en particulier en cas de sinistre volontaire, imposant au médiateur de surseoir à statuer dans l'attente du dénouement de la procédure pénale.

La question de la contestation, par les assurés, des avis rendus par le médiateur a encore donné lieu à plusieurs échanges. À cette occasion, on a pu souligner que l'exercice d'un recours en justice par l'assuré était extrêmement rare et ne représentait guère plus d'une action en justice par an. Un autre effet de la médiation a également été mis en lumière : en pratique, la saisine du médiateur, qui intervient après épuisement des recours internes à la société d'assurance, permet un nouvel examen du dossier par les services de la société d'assurance qui, dans certaines hypothèses, peut aboutir à une solution favorable pour l'assuré.

Le rôle de l'Autorité de contrôle prudentiel en matière de médiation a été abordé. Faible en théorie, puisque l'ACP ne peut saisir le médiateur, son influence ne saurait toutefois être exclue, comme en témoigne notamment les réunions organisées par l'ACP auxquelles participent les médiateurs des différentes sociétés d'assurance.

S'agissant des délais, l'intérêt du recours au médiateur pour les assurés apparaît également manifeste. A compter de la saisine du médiateur, la durée maximale pour les médiations GEMA est de six mois, pour une durée moyenne de seulement quatre mois. Les affaires les plus simples pouvant même trouver une solution dans les deux mois suivant la saisine du médiateur.

II.- Médiation FFSA

Le professeur Anne Péliissier, médiateur de MMA, a ensuite évoqué la pratique de la médiation mise en place à la FFSA. Elle a précisé qu'elle concernait uniquement les litiges opposant les assurés particuliers, et non les professionnels, aux sociétés d'assurance, sous réserve d'une prorogation de compétence de la part des assureurs. Peu de professionnels sollicitent cependant cette médiation, ce qui peut s'expliquer tant par la rédaction des clauses de médiation qui n'indiquent pas systématiquement la possibilité de recourir au médiateur mais uniquement celle de saisir un service de réclamations interne à la société d'assurance que par le manque d'information de certains professionnels quant à l'existence du médiateur.

La médiation FFSA présente certaines particularités. À la différence de la médiation régie par le protocole du GEMA, le médiateur FFSA peut être saisi, non pas exclusivement par l'assuré souscripteur de la police, mais aussi par le tiers lésé en matière de responsabilité civile. Cette pratique étend le domaine de la médiation, sans porter atteinte au droit des intéressés d'exercer un recours en justice, lequel demeure entièrement préservé. Au surplus, et c'est là une différence importante avec la médiation régie par le protocole du GEMA, l'avis rendu par le médiateur de la FFSA ne lie aucune des parties à la médiation, ni l'assureur, ni l'assuré. En pratique toutefois, les avis rendus par le médiateur, qui sont rendus en droit ou en équité, sont le plus souvent suivis par les sociétés d'assurance.

Soulignant le rôle fondamental du temps en matière de médiation, le professeur Anne Péliissier a précisé que la durée de la médiation était de trois mois à compter de l'instant où le dossier complet était adressé au médiateur.

Le succès du recours au médiateur FFSA ne se dément pas, le nombre de saisine étant en augmentation constante. Les causes de cette augmentation du nombre des réclamations sont toutefois diverses et révèlent parfois, tant l'existence de pratiques trop rigides suivies par certains assureurs, que le comportement belliqueux des assurés.

Par la suite, la discussion s'est portée sur la question de l'articulation entre une procédure de médiation et d'arbitrage puis, sur l'efficacité comparée de la médiation institutionnelle par rapport à la médiation conventionnelle.

Enfin, l'influence positive de la médiation sur les pratiques suivies par les assureurs a de nouveau été soulignée. Elle permet non seulement de résoudre certains litiges sans avoir à saisir une juridiction, mais aussi de prévenir l'apparition de litiges futurs en contribuant à l'amélioration, en amont, de la prise en charge et du traitement des réclamations adressées par les assurés aux assureurs. Effet vertueux que conforte la rédaction, par les différents médiateurs, de rapports annuels.