

# Le recours à la médiation en matière d'assurance

Afin de permettre à l'assuré de recourir à un dispositif de médiation effectif, les organismes assureurs sont tenus d'organiser en interne le traitement des réclamations.

C'est un euphémisme de dire que le droit des assurances est traversé par le droit de la consommation, notamment sous l'impulsion de l'Union européenne. Le récent arrêté du 6 mai 2020 (publié au *Journal officiel* le 5 juin), relatif à la transparence des frais de gestion des organismes assureurs en matière de contrat complémentaire santé responsable en est l'exemple parfait.

Si l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) est chargée du contrôle effectif de l'application des règles relatives à la protection de la clientèle, elle n'est pas la seule à pouvoir infliger des sanctions financières en cas de manquement d'un assureur à la législation relative à la consommation. En effet, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) dispose d'un pouvoir d'enquête et de sanction dont elle fait régulièrement usage, comme en témoignent les nombreuses amendes infligées depuis plusieurs années, notamment pour violation des règles relatives au démarchage téléphonique.

Celles-ci interviennent généralement en cas de non-respect



● CAROLINE LETELLIER  
AVOCATE ASSOCIÉE, AU SEIN DU CABINET AVANTY

flagrant des droits des consommateurs. Mais la DGCCRF peut également être amenée à formuler des injonctions et / ou des avertissements, aux fins de mise en conformité des contrats d'assurance lorsqu'elle considère que certaines clauses sont illicites ou abusives. La pratique démontre que les assureurs ne doivent pas nécessairement se plier aux exigences de la DGCCRF, comme dans le cas de clauses relatives à la mise en œuvre d'un processus de médiation, souvent mal appréhendées par les inspecteurs.

## Recours à un processus de médiation

Depuis le 31 décembre 2015, les assureurs des trois familles doivent garantir aux consommateurs d'assurance le recours effectif et gratuit à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable des litiges qui les opposent. Les règlements, bulletins d'adhésion, contrats et, le cas échéant, notices d'information doivent préciser les modalités d'examen des réclamations et de recours à un processus de médiation dans les conditions prévues par le code de la consommation.

Le professionnel a la possibilité de mettre en place son

propre dispositif de médiation de la consommation ou de proposer le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences légales et réglementaires.

En pratique, les trois familles d'organismes assureurs ont mis en place des médiateurs spécialisés à même de proposer un règlement alternatif des litiges de la profession à leurs adhérents, appliquant des règles déterminées au sein de la Charte de la médiation de l'assurance (FFA), du règlement de la médiation de la consommation de la Mutualité Française (FNMF) et de la charte de médiation de la protection sociale (CTip).

## Préalable au processus de médiation

Le code de la consommation établit plusieurs conditions d'irrecevabilité d'un litige devant le médiateur de la consommation. Entre autres, le consommateur-assuré doit justifier avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues dans le contrat.

Cette règle est mise en œuvre au sein des chartes de la FFA et du CTip, ainsi que du règlement de la FNMF. Elle vise à réguler l'aff



ANDREI POPOVA / GETTY IMAGES / ISTOCKPHOTO

flux des demandes de règlement des litiges auprès des médiateurs, leur permettant ainsi de traiter effectivement l'ensemble des dossiers qui se présente, qui sont de plus en plus nombreux en pratique. On rappellera que le médiateur doit rendre un avis motivé dans les quatre-vingt-dix jours qui suivent sa saisine, délai relativement court si l'on considère la technicité de nombreuses problématiques assurantielles.

Toute la question est donc de déterminer ce qu'est une « réclamation » au sens du code de la consommation. Aucune définition n'est prévue dans le code de la consommation.

Mais l'ACPR a considéré qu'« une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel », et donc qu'« une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation ».

En outre, l'Autorité de contrôle précise que les assureurs doivent mettre en œuvre une organisation du traitement des réclamations qui « permet

Avant de saisir le médiateur, le consommateur-assuré doit justifier avoir tenté de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues dans le contrat.



### À retenir

Le médiateur de l'assureur ne peut être saisi qu'à condition que toutes les voies de recours internes au sein de l'organisme assureur aient été épuisées. Ainsi, les assureurs doivent mettre en place une procédure interne propre aux réclamations.

### À noter

À compter de la réception du dossier complet, le médiateur dispose d'un délai de quatre-vingt-dix jours pour rendre un avis à l'assuré. Ce dernier n'est pas lié par l'avis et reste libre de saisir les tribunaux.

au client de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel, conseiller ou gestionnaire et, s'il n'a pas reçu une réponse satisfaisante à sa réclamation, de s'adresser à un service dédié de traitement des réclamations distinct des conseillers ou gestionnaires, dans la mesure où la taille et la structure de l'entité le permettent ».

## Avis du médiateur

En pratique, de nombreux organismes assureurs de taille significative mettent donc en œuvre un processus en trois étapes :

- 1/ demande formulée auprès de l'interlocuteur commercial ou de gestion habituel;
- 2/ si nécessaire, lorsqu'elle dispose des services et du personnel qualifiés, formulation d'une réclamation auprès d'un service dédié;
- 3/ à défaut de règlement de la difficulté à l'issue de la deuxième

étape, l'assuré peut saisir le médiateur de la consommation.

Le rôle du médiateur est d'accompagner les parties vers une résolution amiable de leur litige. Mais à défaut d'un tel accord, il leur propose une solution pour régler leur litige, au regard des éléments de droit et / ou d'équité du dossier. À la différence d'une décision de justice, l'avis ne lie pas le professionnel et l'assuré, qui sont donc libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution et donc, le cas échéant, de porter leur litige devant la juridiction compétente.

Enfin, le code de la consommation prévoit que, sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de confidentialité, de sorte que les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire sans l'accord des parties. ●