

ASSURANCES

La Médiation de l'Assurance (LMA)

Rouage essentiel dans le traitement des réclamations, le Médiateur de l'Assurance intervient à la demande des assurés en litige avec leur assureur concernant l'exécution de leur contrat. S'il est valablement saisi, il communique aux parties, après instruction, un avis motivé.

Inf. 10



Christophe Jamain,
responsable contentieux,
Unofi

Objet de la médiation. La Médiation de l'Assurance (LMA) est placée sous l'autorité d'un Médiateur de l'Assurance désigné pour une durée de trois ans renouvelables. Association indépendante, elle est née le 1^{er} septembre 2015 de la fusion entre les médiateurs des anciennes FFSA (Fédération française des sociétés d'assurance) et Gema (Groupement des entreprises mutuelles d'assurances). Régie par une charte disponible sur le site www.mediation-assurance.org, elle propose aux assurés, à leurs représentants et à leurs conseils (avocat, association de consommateurs) une voie de recours gratuite en cas de rejet par l'assureur ou ses intermédiaires de leur réclamation relative à l'application ou l'interprétation de leur contrat.

Saisine de La Médiation de l'Assurance. Conformément aux recommandations de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) sur le traitement des réclamations (notamment la Recommandation ACPR 2022-R-01 du 9-5-2022), les assureurs indiquent dans leur réponse à toute réclamation la faculté, au cas où le désaccord persisterait, de solliciter l'avis de LMA, avec un rappel des modalités

de saisine, qui figurent aussi au contrat et sur le site de l'assureur (la saisine s'effectue par courrier à La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09 ou par voie électronique via le formulaire disponible sur le site <http://www.mediation-assurance.org>). Le dossier ne peut être déposé qu'après avoir respecté les étapes du circuit de traitement des réclamations de l'assureur et après un délai de deux mois à compter de la première réclamation à l'assureur, correspondant au délai dont il dispose pour répondre à la réclamation. Outre les justificatifs d'identification du réclamant et du contrat, il doit comporter un résumé du litige et la copie des écrits échangés.

Recevabilité et instruction de la saisine. Le contrat doit avoir été souscrit auprès d'un assureur adhérent à LMA, à savoir les entreprises d'assurances membres de France Assureurs et certains intermédiaires en assurances, cette qualité étant vérifiable au contrat et sur la liste des adhérents figurant sur le site www.mediation-assurance.org. Ces adhérents sont redevables à LMA d'une cotisation forfaitaire annuelle, majorée en fonction du nombre de dossiers déclarés recevables pour leur compte. Le litige ne doit pas avoir été porté devant un autre médiateur ou les tribunaux, mais une action en justice reste possible sans recours préalable au médiateur, toute clause contraire étant léonine (*Cass. 1^{re} civ. 16-5-2018 n° 17-16.197 F-D*). Enfin, le Médiateur ne peut pas être saisi au-delà d'un an après la réclamation (*C. consom. art. L 612-2*). Le Médiateur notifie la saisine

aux parties concernées, et ses services sollicitent de l'assureur une note de synthèse détaillée et les éléments contractuels nécessaires à l'instruction du dossier. Ils informent aussi l'assureur de sa faculté de formuler une proposition de règlement amiable sans attendre l'avis du Médiateur, auquel cas la proposition doit transiter par ce dernier. Si la proposition est ensuite refusée par l'assuré, la procédure de médiation se poursuit.

Avis rendu par le Médiateur de l'Assurance. À l'issue de la phase d'instruction, fixée par principe à un délai de trois mois à réception d'un dossier complet, l'avis du Médiateur est matérialisé par un courrier adressé aux parties. Particulièrement détaillé, il est définitif et doit refléter la *neutralité*, l'impartialité et l'indépendance inhérentes à la mission d'arbitrage. L'avis peut être défavorable à l'assuré si la réclamation est considérée comme étant sans fondement. L'avis peut être guidé par l'équité, le différenciant en cela d'une décision de justice prise sur la base de la règle de droit. Il peut conduire le Médiateur à demander à l'assureur de formuler une proposition amiable et inviter l'assuré à l'accepter. L'avis n'a toutefois pas de caractère obligatoire, la solution amiable proposée pouvant être refusée tant par l'assuré que par l'assureur, la médiation ne se substituant pas à une décision de justice. L'assuré peut ainsi décider de porter le litige devant le tribunal compétent, et le délai de prescription, suspendu à la date de la saisine du médiateur, recommence à courir à compter de l'avis.

UNOFI