

En poursuivant votre navigation, vous acceptez l'utilisation de cookies afin de réaliser des statistiques d'audiences et vous proposer des services ou des offres adaptés à vos centres d'intérêts. OK
En savoir plus

Accueil > Juridique > L'essentiel > **Extension de la Médiation : une fausse bonne idée...**

JURIDIQUE

Extension de la Médiation : une fausse bonne idée ?

PAR NESSIM BEN GHARBA, JOURNALISTE - LE 12/01/2021 - MAGAZINE N° 264

Habituellement cantonnée aux litiges de consommation, la Médiation de l'assurance a vu son périmètre s'étendre aux professionnels et entreprises à la faveur des récentes annonces de Bercy. Toutefois, les conditions de cet élargissement pourraient limiter le champ d'action du Médiateur.



© AdobeStock

« Les assureurs sont amenés à mettre en place le recours à la Médiation de l'assurance pour tout litige portant sur un contrat d'assurance professionnelle, notamment en cas de désaccord sur l'évaluation des garanties contractuelles, de refus de renouvellement des couvertures ou de résiliation de contrat », se félicitait Bercy en décembre dernier. A la faveur de cette annonce, la Médiation sectorielle de l'assurance, réservée par les textes aux consommateurs personnes physiques, s'élargit désormais à tous les professionnels (hors grands risques). Si plusieurs assureurs (Axa, Covéa, Generali, Groupama, Pacifica, etc.) avaient déjà accepté sur la base du volontariat de soumettre leurs litiges pro/PME à la

Médiation de l'assurance, pour un résultat somme toute modeste (seuls 2 % des dossiers traités par le Médiateur concernent des litiges professionnels), tous les acteurs sont désormais tenus d'en faire de même « *quelle que soit la date à laquelle le contrat a été souscrit* », précise Bercy.

Une nouvelle dont se félicite Arnaud Chneiweiss, Médiateur de l'assurance : « *Cette annonce est une marque de confiance faite à la Médiation* », souligne-t-il. Une confiance qui peut être bénéfique pour les professionnels assurés selon David Noguéro, ancien médiateur de l'ex-Gema (Groupement des entreprises mutuelles d'assurance) : « *L'accès à la médiation peut avoir un intérêt pour les petites entreprises, qui sont considérées comme assurés avertis au regard du contrat d'assurance, mais qui se retrouvent souvent dans une situation d'ignorance qui est comparable à celle des particuliers, notamment en matière de compréhension des clauses du contrat.* »

L'annonce est également saluée par Maître Guillaume Aksil : « *Les avocats préfèrent généralement éviter les contentieux. Nous subissons les affres des renvois et des stratégies dilatoires des adversaires. Avant de faire condamner Axa récemment, j'ai envoyé deux ou trois courriers pour résoudre l'affaire à l'amiable.* » Si la Médiation présente en théorie des vertus de rapidité, de souplesse et de gratuité pour l'assuré, et qu'elle a été choisie pour désengorger les tribunaux, des doutes existent quant à l'atteinte de cet objectif. En effet, la capacité de recours des professionnels à la Médiation est encadrée (sous pression des assureurs) par une principale condition : les assureurs pourront décliner l'entrée en médiation des réclamations sérielles dont certaines sont traitées par les tribunaux.

Un accès restrictif

Pour David Noguéro, cette restriction est susceptible de tuer dans l'œuf cet élargissement des prérogatives du Médiateur. Par principe, une réclamation d'un assuré ne peut être soumise à la médiation lorsque la saisine de la justice est déjà actée. Pour lui : « *Dès lors, cette mention permet à l'assureur de décliner l'entrée en médiation à tous ses assurés à partir du moment où une partie de son portefeuille a saisi les tribunaux sur les mêmes causes. Sur le cas des pertes d'exploitation des restaurateurs, cela pourrait déjà être fini avant d'avoir commencé.* »

Un rapport attendu en 2021

Afin d'évaluer les premiers résultats de cette extension du périmètre d'intervention de la Médiation, Bercy a sollicité un rapport au Médiateur. Attendu d'ici juin 2021, il reviendra sur les litiges traités au cours de la crise sanitaire entre d'une part les assureurs et les intermédiaires, et d'autre part, les assurés professionnels.

Une position nuancée par Arnaud Chneiweiss : « *La médiation est un processus volontaire, il faut que les deux parties expriment leur consentement à s'y soumettre.* » Pour l'heure, la Médiation de l'assurance a reçu près de 80 dossiers sur des sujets de perte d'exploitation. « *Il faudra voir au cas par cas si les assureurs acceptent d'entrer en médiation sur ces sujets* », ajoute Arnaud Chneiweiss.

Aussi, le caractère rapide de la médiation est également interrogé. En effet, le rapport du Médiateur 2019 pointe des retards dans les délais de réponse aux parties. Comme le souligne David Noguéro : « *Le Médiateur a récemment déploré dans son rapport annuel la dégradation du temps de traitement des dossiers. S'il y a davantage de sollicitations, cela n'améliorera pas a priori le délai moyen. D'autant que la justice commence à prononcer des décisions sur le fond des affaires de PE, ce qui complique la mission de la médiation.* » Pour autant, le Médiateur de l'assurance se veut rassurant : « *La réduction des délais de traitement demeure une priorité, nous avons réalisé en 2020 de nets progrès sur ce plan. Si nous observons un afflux supplémentaire de dossiers, alors que nous souhaitons poursuivre la réduction des délais de réponse, nous renforcerons nos équipes.* »

A LIRE AUSSI



EMPRUNTEURS

Sous les feux de la banque

Dix ans après la loi Lagarde, les querelles entre banquiers et assureurs continuent de plus belle sur le marché de l'emprunteur. L'occasion pour le Comité consultatif du secte...

[> Lire la suite](#)

OBSÈQUES



Le devoir de conseil à côté de ses pompes ?

Manquements au devoir de conseil, frais de gestion trop élevés, importants délais de carence et bien d'autres griefs sont reprochés par les associations de consommateurs aux a...

[> Lire la suite](#)



GARANTIES CYBER

Le changement, c'est maintenant

Si des ajustements ont été réalisés dans la rédaction des polices cyber, notamment par rapport aux clauses d'exclusion, la notion d'aggravation du risque consécutive au recours...

[> Lire la suite](#)

La Tribune de l'assurance Tous droits réservés