

La Tribune de l'assurance

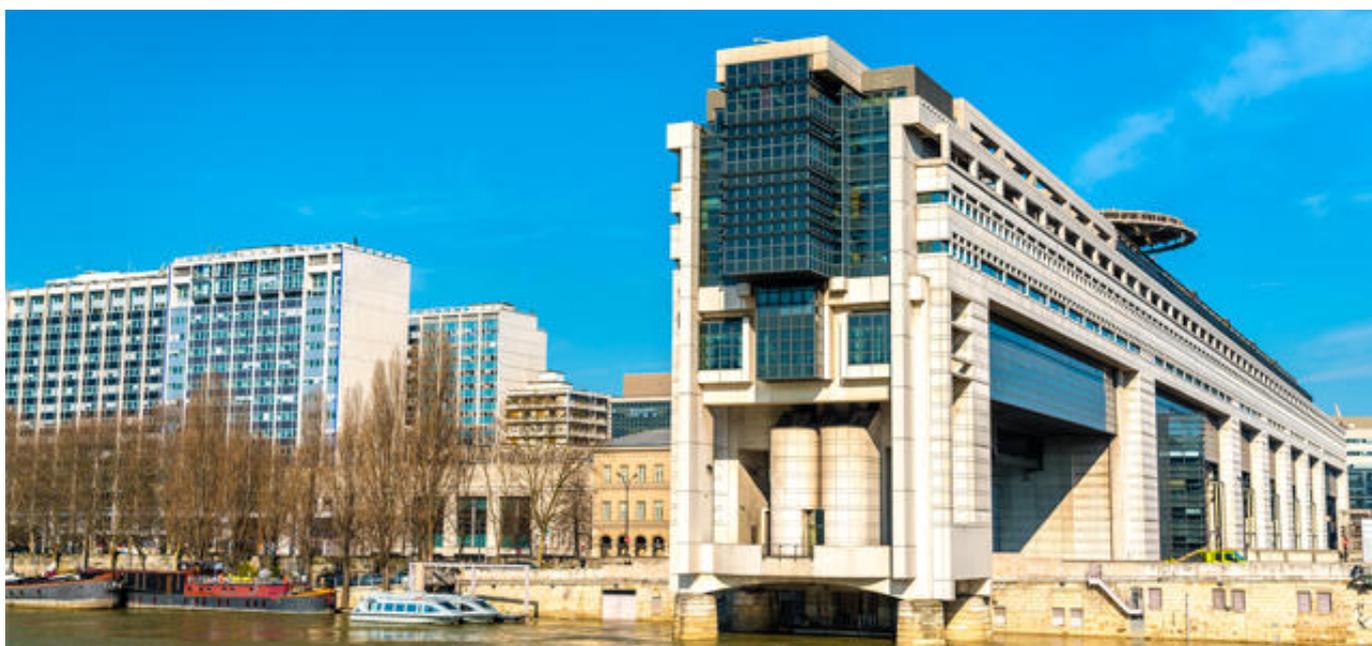
Accueil > Juridique > L'essentiel > **L'assurance face à ses vieux démons**

MÉDIATION

L'assurance face à ses vieux démons

PAR NESSIM BEN GHARBA, JOURNALISTE - LE 04/03/2020 - MAGAZINE N° 255

Processus industrialisé depuis 2015, la médiation en assurance a récemment défrayé la chronique sur fond de divergences entre le médiateur et Bercy concernant le devoir d'impartialité. En toile de fond, le spectre du médiateur interne acquis à la cause des assureurs refait surface.



Le ministère de l'Economie et des Finances à Bercy © AdobeStock

C'est une affaire dont le milieu de l'assurance se serait bien passé. Le 23 décembre dernier, Philippe Baillot, médiateur sectoriel en poste depuis 2015, a remis sa démission à la Commission d'évaluation et de contrôle de médiation de la consommation (CECMC) sur fond de tensions avec la commission dépendante de Bercy qui lui reprochait un certain nombre de dysfonctionnements, dont un soupçon de conflit d'intérêt (Philippe Baillot ayant notamment collaboré avec Abeille vie, repris depuis par Aviva, il y a de cela plus de vingt ans). Si le médiateur, qui assure actuellement la transition dans l'attente de son successeur, précise avoir notifié ces informations sur son CV et indique ne plus avoir de lien

capitalistique ou professionnel avec l'assureur, cette démission « forcée » relance le débat sur la médiation dans l'assurance. Et sonne comme un premier examen de la médiation sectorielle instaurée en 2015. En effet, le choix de supprimer *de facto* les médiateurs internes des assureurs, pour les remplacer par un médiateur national et sectoriel réputé indépendant et doté de moyens financiers conséquents, a été fait lors des travaux de transposition de la directive de 2013 avec le souci d'améliorer l'image de l'assurance qui souffrait d'après les associations de défense des consommateurs d'un conflit d'intérêt évident, les médiateurs internes étant soupçonnés de prendre parti pour les assureurs.

Une médiation à la chaîne

La directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation fait figure de norme cadre pour la médiation. Le texte, transposé en France progressivement en 2015 et 2016, privilégie clairement une logique sectorielle de la médiation, plus à même de renforcer la confiance des consommateurs. Le but ultime étant que l'assuré puisse consommer librement. « *Dans la logique européenne, un consommateur qui est bien protégé, grâce notamment à un accès facilité à une médiation de qualité en cas de litige, va consommer sans modération et contribuer à relancer la machine* », souligne à cet effet Philippe Baillot. Même son de cloche chez la directrice de mission à la CECMC Christine Baratelli qui voit dans ce dispositif « *un gage de garantie pour un recours effectif du consommateur* », a-t-elle déclaré à l'occasion de la première édition de l'International Congress for all Mediations qui s'est tenue à Angers début février.

Premier médiateur sectoriel de l'assurance, Philippe Baillot occupe ce poste depuis le 1^{er} novembre 2015. à la différence des anciens médiateurs du Gema ou de la FFSA qui exerçaient leur mandat de manière « artisanale », l'actuel médiateur fait office de directeur exécutif d'une structure forte de 48 collaborateurs (transfuges pour certains des équipes de David Noguéro et de Francis Frizon) et qui est financée par les assureurs et les intermédiaires. En 2018, le médiateur de l'assurance a reçu 15 000 saisines et rendu environ 4 000 avis. De plus, il est tenu à la publication d'un rapport annuel qui contient ses observations sur le précédent exercice (nombre et thème de saisines reçues, de médiations rendues et de remarques sur le fonctionnement général de la médiation).

Enfin, il est désigné à l'unanimité par un comité composé du président du CCSF, de la FFA, de l'INC, et soumis au contrôle de la CECMC, qui a un pouvoir de révocation. De fait, toutes ces dispositions ne pesaient pas sur les médiateurs du Gema ou de la FFSA, qui n'avaient par ailleurs pas les mêmes budgets de fonctionnement alors même que leurs médiations s'imposaient aux mutuelles (pour le médiateur du Gema). Pour autant, ils s'étaient déjà

inscrits dans une démarche proactive de professionnalisation. « *Les médiateurs du Gema, de la FFSA, des courtiers et des institutions de prévoyance présentaient annuellement et de manière volontaire leurs activités au régulateur, et échangeaient ensuite d'une manière informelle autour des difficultés rencontrées* », se remémore David Noguéro. Si tout semble avoir été mis en œuvre depuis la directive de 2013 pour rendre impartiale la médiation en assurance, comment expliquer la tempête provoquée par la démission de Philippe Baillot ?

Devoir d'impartialité

L'esprit de la médiation en assurance présuppose un devoir d'impartialité et de neutralité du médiateur, tout en exigeant une fine connaissance du secteur. Dès lors, un profil qui a fait un passage dans l'assurance doit-il être déclaré non éligible pour la médiation sectorielle car issu du sérail ? C'est la principale interrogation du moment, balayée par David Noguéro (cf. interview en fin d'article). Pour Philippe Baillot, une très bonne connaissance de l'assurance est nécessaire pour mener à bien la mission : « *Il faut que le médiateur sache de quoi il parle. Un médiateur qui ne connaît pas le secteur prendra des avis qui ne seront pas suivis, car ils seront considérés non pertinents par rapport aux attentes légitimes du consommateur et aux caractéristiques du secteur.* »

Chiffon rouge pour la CECMC ? Sans doute pas car la commission fait preuve de flexibilité pour d'autres secteurs, comme l'explique Philippe Baillot : « *Le médiateur de La Poste a effectué toute sa carrière dans cette structure, même chose pour la RATP. Pour autant, la CECMC les a agréés.* »

Comment expliquer dès lors ce contrôle accru de l'assurance ? Pour James Landel, ancien médiateur interne, ceci s'explique par une défiance accrue envers le secteur : « *Si les assureurs ont très vite nommé des médiateurs internes (bien avant la médiation du Gema ou de la FFSA), c'était dans le but de ne pas mettre leur médiation sur la place publique et de continuer à faire leur propre cuisine en interne. Les assureurs poussent toujours pour un médiateur issu du sérail.* »

- [Trois questions à David Noguéro, professeur universitaire et ancien médiateur du Gema](#)

A LIRE AUSSI

ASSURANCE RÉCOLTE



Un modèle à bout de souffle ?

Alors que le Salon de l'agriculture vient de fermer ses portes, les discussions entre assureurs, réassureurs, agriculteurs et pouvoirs publics jouent les prolongations avec co...

[> Lire la suite](#)



LCB-FT

Paris et Bruxelles accordent leurs violons

Erigée comme objectif commun ces dernières années, la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LCB-FT) agite les législations française et communa...

[> Lire la suite](#)



DISTRIBUTION

Refonte en vue du troisième usage

Pratique consistant en assurance vie à accorder au courtier d'origine un droit à la rémunération tout au long du contrat, alors même qu'il n'a parfois plus d'interaction avec...

[> Lire la suite](#)

La Tribune de l'assurance Tous droits réservés