



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Compagnies

Question écrite n° 42669

Texte de la question

M. Jean-Claude Lefort demande à M. le ministre délégué au logement des éclaircissements sur les fonctions et qualité des médiateurs intervenant dans les litiges opposant assurés et assurances immobilières. Une charte de la médiation régit cette corporation, qui stipule dans son point 2 que le médiateur exerce sa profession en toute indépendance, ce qui paraît pour le moins normale. Mais après avoir eu connaissance de quelques cas de litiges, M. Lefort s'interroge sur les conditions d'exercice des missions remplies par ces médiateurs. En effet, pour ne prendre qu'un exemple, il a été constaté dans un rapport d'expertise d'un assuré, suite à l'achat d'un appartement, un « vice caché » dans un plafond dudit logement. Or, il figurait dans la déclaration de recours que deux pièces étaient atteintes. Le médiateur saisi refusant catégoriquement de prendre en compte cette déclaration, allant même jusqu'à demander à l'assuré de payer à ses frais une contre-expertise, M. Lefort s'interroge sur l'indépendance réelle des missions de ces médiateurs. Devant ces exemples précis, il lui demande de lui préciser très concrètement ce qu'il entend entreprendre afin de faire respecter les termes de la charte de la médiation, et qu'en l'occurrence, les assurés puissent compter sur une médiation équitable en cas de litiges.

Texte de la réponse

Depuis le 1er octobre 1993, toutes les sociétés et mutuelles d'assurance ont instauré, en signant la charte de la médiation, un dispositif de règlement amiable des litiges pouvant intervenir entre elles et leurs assurés. Chaque société d'assurance ou mutuelle a choisi soit de nommer son propre médiateur, soit de s'en remettre au médiateur de l'organisation professionnelle dont elle est membre : Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA), Groupement des sociétés d'assurance à caractère mutuel (GEMA), Groupama. Le recours à ce dispositif, qui n'a d'autre objectif que d'éviter les contentieux judiciaires, est facultatif. De plus, même dans le cadre d'une procédure de médiation, l'assuré conserve toujours la possibilité de saisir les tribunaux de son litige, que ce soit en cours de la procédure, et ce sans avoir à se justifier, ou encore à son issue, dès lors que la décision du médiateur ne lui convient pas. Les pouvoirs publics, qui ne sont pas signataires de la charte, n'ont pas vocation à intervenir dans son fonctionnement.

Données clés

Auteur : [M. Lefort Jean-Claude](#)

Circonscription : - COM

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 42669

Rubrique : Assurances

Ministère interrogé : logement

Ministère attributaire : économie et finances

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 9 septembre 1996, page 4765

Réponse publiée le : 25 novembre 1996, page 6169