

# THOMAS DUMOUILLA

GESTIONNAIRE NOTIFICATION

Pôle Gestion



## *Quel est votre parcours ?*

Je suis arrivé à la Médiation de l'Assurance un peu par hasard. J'ai fait un BTS assistant de gestion PME-PMI et j'ai travaillé dans le domaine des annonces légales au BODACC<sup>(1)</sup>. Ensuite, je suis allé au tribunal de commerce de Nanterre. Pour finir, j'ai travaillé dans les ressources humaines, d'abord dans la formation puis dans le recrutement.

Puis, je suis arrivé dans le domaine de l'assurance, en intégrant la Médiation de

l'Assurance. Je n'avais jamais travaillé dans les assurances avant. J'ai rejoint le pôle Gestion en tant que Secrétaire-Gestionnaire en 2017.

## *Quelle est votre fonction au sein de LMA ? Quelles sont vos missions ?*

Je suis donc Secrétaire-Gestionnaire, dans l'équipe Notification. C'est-à-dire que je réponds aux saisines à leur arrivée et je fais le lien entre l'assuré et l'assureur par rapport à un litige donné. Ce qui requiert d'analyser la saisine car on ne peut pas toutes les accepter : il faut vérifier si elles sont recevables, conformément au Code de la consommation.

Par exemple, les litiges qui concernent une autre personne ou une entreprise qui n'est pas adhérente chez nous ne sont pas recevables.

Dans un premier temps, il faut donc identifier l'entreprise d'assurance concernée et

(1) Bulletin officiel des annonces civiles et commerciales.

déterminer si elle est bien adhérente chez nous, vérifier si l'assuré a bien suivi le circuit de réclamation, si l'assureur lui a répondu, et si l'assuré a formulé sa demande clairement... On ne pourra pas traiter la demande d'un assuré qui dit juste « au secours ». Il nous faudra un petit peu plus d'aide...

On pourra juger le dossier recevable si l'assuré a fait une réclamation explicite, et si sa demande date de plus de deux mois avant notre saisine, sauf si l'assureur lui a fait une réponse définitive avant ce délai. C'est rare, mais ça arrive...

Si l'assuré nous saisit trop vite, on est dans l'obligation d'attendre au moins deux mois ou le retour négatif de l'assureur.

Si l'assuré remplit tous les prérequis, on demande les documents nécessaires à l'instruction, à l'assureur et à l'assuré, sur le principe de la partie double : il faut que les deux parties nous envoient tous leurs

documents pour qu'on puisse étudier le litige en droit et en équité. À partir de là, je n'ai plus la main, le dossier passe à une autre équipe.

#### *Qu'est-ce qui vous plaît dans votre travail ?*

Ce qui est intéressant, c'est qu'on a le point de vue de l'assureur et de l'assuré. On touche à tous les contrats d'assurance : téléphones, voitures, santé, assurance emprunteur, assurance vie, tontines, tout ! On balaye plus ou moins tout le secteur de l'assurance en analysant les saisines.

#### *Votre métier en trois mots ?*

Je dirais **autonomie**, **polyvalence**, dans le sens où on touche à beaucoup de choses dans le domaine de l'assurance.

Et je vais reprendre un mot du Médiateur – même si c'est trois mots : c'est **créateur de droit(s)** parce que c'est vrai que, grâce à nous, certains contrats, certaines législations ont changé... ■

# KARINE MESPOULET-BEAUVES

RESPONSABLE DE PÔLE  
Pôle Études juridiques



## *Quel est votre parcours ?*

J'ai suivi un parcours universitaire classique, avec l'équivalent d'un Master 2 en droit des assurances à l'Institut des assurances d'Aix-en-Provence. C'est une formation financée par la profession, donc vraiment dédiée au droit des assurances. J'ai également un parcours professionnel assez classique de juriste spécialisée en droit des assurances, à la fois dans des départements juridiques d'entreprises du moyen et grand courtage, mais aussi en entreprise d'assurance (assurance de responsabilité civile professionnelle des mandataires-liquidateurs, des intermédiaires d'assurance et des intermédiaires financiers).

J'ai géré à cette occasion des contentieux, mais aussi de l'amiable : pas au sens de médiation, mais en proposant des transactions avant qu'il y ait un

contentieux. J'ai rédigé des contrats français, mais aussi européens (luxembourgeois). J'ai également fait du management et de la formation professionnelle dédiée aux courtiers d'assurance et aux agents généraux. J'ai aussi dispensé un cours au sein du Master de gestion de patrimoine de Clermont-Ferrand. Je suis donc une grande curieuse ! Voilà mon parcours.

## *Quelle est votre fonction au sein de LMA ? Quelles sont vos missions ?*

Je suis Responsable du pôle Études juridiques. C'est une fonction transverse : au sein de ce pôle, nous sommes amenés à travailler avec tous les autres pôles : en appui du pôle Gestion, lorsque le responsable en a besoin, sur les questions de compétence et d'application du Code de la consommation, mais aussi en appui des responsables métiers des pôles juridiques.

La première de nos missions, c'est de les aider à trouver les solutions dans les dossiers complexes. Nous assurons la formation des collaborateurs, que ce soit pour les nouveaux entrants ou la formation continue des gestionnaires et juristes sur des sujets identifiés par les responsables des pôles métiers. Nous faisons également de la veille juridique pour mettre à

(1) Bulletin officiel des annonces civiles et commerciales.

jour les connaissances des collaborateurs, ou les adapter en fonction de l'évolution de la compétence de LMA, notamment, récemment, l'extension de notre compétence aux collectivités territoriales. On essaie de les accompagner dans ces nouvelles missions.

Nous travaillons également sur les publications : nous sommes amenés à rédiger ou relire les publications de LMA (études de cas, Cahiers de la Médiation de l'Assurance, motions). Enfin, je suis présente pour accompagner le Médiateur dans les réunions avec des organismes institutionnels (Cour de cassation, Bercy, ACPR) et parfois aux réunions avec les assureurs. En synthèse, la mission globale du pôle Études juridiques, c'est d'être le garant de la cohérence et de la qualité des positions de LMA, que ce soit dans les propositions de solution ou dans les publications.

#### *Qu'est-ce qui vous plaît dans votre travail ?*

Ce qui me plaît, c'est la variété des missions, même si parfois, ça peut être un peu compliqué en termes d'organisation ! Et puis, au pôle Études juridiques, nous voyons les sujets complexes, nous traitons souvent des sujets nouveaux dans lesquels nous devons prendre des positions parfois innovantes, car il n'existe pas de jurispru-

dence. On va s'appuyer sur nos recherches pour prendre ces positions de concert avec les autres responsables. J'aime aussi l'aspect objectif de la mission, c'est-à-dire que nous ne sommes ni du côté des assureurs ni du côté des assurés : nous sommes absolument neutres, nous essayons vraiment de rester sur l'application stricte du droit, même si l'équité permet de rectifier certaines situations injustes pour le consommateur. Et puis, la mission d'intérêt général de la Médiation de l'Assurance est au centre de notre quotidien. Je pense que cette mission est importante pour les collaborateurs : à travers les publications notamment, on a tous à cœur d'être là pour éduquer financièrement les consommateurs – pour les aider à mieux comprendre notre domaine – et aussi les assureurs, qui feignent parfois de ne pas connaître certaines jurisprudences très anciennes de la Cour de cassation...

#### *Votre métier en trois mots ?*

Alors en trois mots : la **rigueur** me vient tout de suite, et puis **l'ouverture d'esprit** puisque, avec le caractère transverse du pôle Études juridiques, il faut être capable de se remettre en question tout le temps, et en troisième, je pense à la formation donc je dirais la **transmission du savoir**. ■

## SANDRINE GASTON

JURISTE CONFIRMÉE

Pôle Assurance vie, épargne et retraite

**Quel est votre parcours ?**

J'ai un parcours un peu atypique. Après le bac, j'ai entrepris des études d'infirmière. Mais le domaine ne me correspondant pas, je me suis dirigée vers le droit, qui répondait à mon véritable besoin de justice et d'entraide. Je suis devenue assistante juridique.

J'ai intégré un premier cabinet d'avocats spécialisé dans le droit de la famille et de l'immobilier, puis un second tourné vers le domaine de l'assurance.

C'est là que j'ai découvert le monde de l'assurance sous tous ses aspects, du droit

pénal au droit du travail, en passant par les expertises relevant de l'assurance construction. Puis, j'ai décidé de reprendre mes études, au début en parallèle de mon travail, et puis à temps plein. J'ai fait un Master 1 en droit social avec option assurance, et un Master 2 professionnel en assurance à Montpellier. Après mon master, j'ai intégré la Médiation de l'Assurance, d'abord au pôle Prévoyance, où se mêlaient le domaine de la santé et le droit.

Au sein de LMA, j'ai d'abord été juriste puis juriste référente : j'ai managé une équipe pendant un temps. Enfin, en parallèle, j'ai fait un deuxième Master en ingénierie du patrimoine, où j'ai découvert l'assurance vie, l'immobilier...

Et j'ai finalement voulu me tourner vers l'épargne, aussi j'ai intégré le pôle Assurance vie, épargne et retraite.

**Quelle est votre fonction au sein de LMA ?  
Quelles sont vos missions ?**

Aujourd'hui, je suis juriste confirmée au sein du pôle Assurance vie. Mes tâches

(1) Bulletin officiel des annonces civiles et commerciales.

sont centrées sur l'étude et l'instruction des dossiers de médiation, puis la rédaction d'une proposition de solution. Lorsque les réclamants ou les professionnels d'assurance reviennent vers nous, nous étudions les nouveaux éléments communiqués et nous répondons à leurs retours. Il arrive parfois que nous changions de position en raison de ces nouveaux documents.

Mais, de façon générale, nous passons 80 % de notre temps sur l'instruction des dossiers et la préparation des propositions de solution.

#### ***Qu'est-ce qui vous plaît dans votre travail ?***

Ce qui me plaît, c'est d'apporter une solution juste et équitable à chaque situation que nous rencontrons, et non seulement une réponse juridique avec une stricte application du droit ou du contrat. La Médiation de l'Assurance a la possibilité de rendre une solution en « équité », ce qui nous permet d'aller plus loin que le droit, de pouvoir aussi nous dire :

« on est dans une situation particulière » qui n'appelle pas une réponse strictement juridique. Cela apporte une dimension beaucoup plus humaine dans l'étude du dossier.

Nous voyons des situations, par exemple sur les clauses bénéficiaires, où il serait complètement ubuesque de dire « c'est comme ça au niveau du droit, donc c'est comme ça que l'on répond », alors que la situation invite clairement à avoir une autre vision, beaucoup plus haute, sur la situation de la personne qui est très particulière.

#### ***Votre métier en trois mots ?***

Je dirais **analyse**, **humanité** et **équitable**. Je pense qu'à la Médiation de l'Assurance, de façon générale, tous les profils sont les bienvenus à partir du moment où l'on cherche à apporter une réponse juste à une personne, à sortir de la réclamation et à voir le côté humain.

Les profils qui ont intégré LMA ont cette envie d'aider, cette envie d'apporter une solution juste. ■