

Communiqué de presse

Record historique de saisines de la Médiation de l'Assurance

Le Médiateur de l'Assurance, Arnaud Chneiweiss, vient de publier son rapport annuel d'activité.

La Médiation de l'assurance (LMA) a reçu **plus de 40 700 saisines au cours des 12 derniers mois**¹, en hausse de 17 % sur un an, soit un rythme proche de celui de 2024 (hausse de 19 %, avec 36 540 dossiers reçus). En 2020, LMA recevait 15 000 saisines par an. En quelques années, le « choc de saisines » a donc été considérable, sans doute parce que les assurés sont mieux informés de la possibilité d'un recours gratuit à LMA, notamment depuis l'entrée en vigueur, début 2023, de la recommandation de l'ACPR sur le traitement des réclamations.

Ce recours croissant des assurés au processus de médiation montre la crédibilité acquise par LMA, désormais la première médiation de la consommation de France.

Les assurés ont obtenu satisfaction, en tout ou partie, dans 55 % des cas en 2024. Jamais, dans l'histoire de notre jeune Médiation (qui existe dans sa forme actuelle depuis 2015²), un chiffre aussi élevé n'avait été atteint. Il est en partie dû au fait que, dans 35 % des dossiers recevables, les assureurs font une proposition amiable – proposant donc de satisfaire l'assuré, le plus souvent par la prise en charge de son sinistre – rapidement après avoir pris connaissance de la saisine de LMA.

Cette attitude coopérative de la Profession, sans précédent à ce niveau, explique en partie ce taux historique de positions favorables aux assurés.

La Médiation de l'Assurance s'est profondément transformée ces dernières années pour faire face à ce « choc de saisines ». Avec l'accord du Conseil d'administration, présidé par Corinne Dromer, les équipes ont été significativement renforcées ces derniers mois³ et une modernisation informatique permanente est engagée, y compris sur le recours possible à l'intelligence artificielle, toujours sous supervision humaine.

En 2024, la Médiation de l'Assurance a résolu 10 130 litiges, soit une augmentation de 43 % sur un an.

Le délai de réponse aux assurés a été contenu à un peu plus de 7 mois en moyenne en 2024 malgré la forte hausse du nombre de dossiers à traiter. Dans 39 % des cas – les dossiers les plus simples – la réponse a été apportée dans un délai inférieur à 3 mois.

Sur le fond des sujets, le Code de la consommation demande aux médiateurs de la consommation de faire part de leurs « recommandations » afin d'améliorer les pratiques commerciales. Au cours des dernières années, souvent dans le cadre consensuel du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), où siègent Pouvoirs publics, associations de consommateurs, assureurs et courtiers, des progrès très significatifs ont été obtenus en matière de pratique commerciale.

Citons **les assurances affinitaires**, où des dérives notables avaient été constatées en matière d'assurance de téléphone portable, culminant avec le retrait d'agrément du courtier SFAM/Indexia et les procès à son encontre qui ont eu lieu en 2024. LMA, avec d'autres, les associations de consommateurs notamment, a alerté et contribué à l'adoption de deux avis du CCSF sur le sujet, visant à moraliser les pratiques (délai de renonciation étendu à un mois et ne commençant qu'après une éventuelle période de gratuité, meilleure information annuelle sur l'existence du contrat et la possibilité de résilier, rémunération variable des vendeurs ne pouvant

¹ Chiffre arrêté à fin août 2025.

² À la suite de l'adoption de la directive européenne sur la médiation de la consommation en 2013 et sa transposition en droit français en 2015.

³ LMA compte désormais plus de 100 salariés, dont plus de 70 juristes spécialistes du droit des assurances, en faisant la référence en la matière.

intervenir qu'après la vente...)⁴. On constate sur la période récente une légère diminution des saisines concernant ces types de contrats.

Sur le sujet des **clauses d'exclusions floues**, donc illégales, pouvant figurer dans les contrats, thème porté depuis plusieurs années par LMA pour demander que les décisions de la Cour de cassation soient intégrées dans les contrats, on peut espérer que tout le marché se soit maintenant mis en conformité avec la publication du communiqué de presse de l'ACPR de septembre 2024 appelant à respecter les décisions de la Cour de cassation et la doctrine du Médiateur de l'Assurance en la matière.

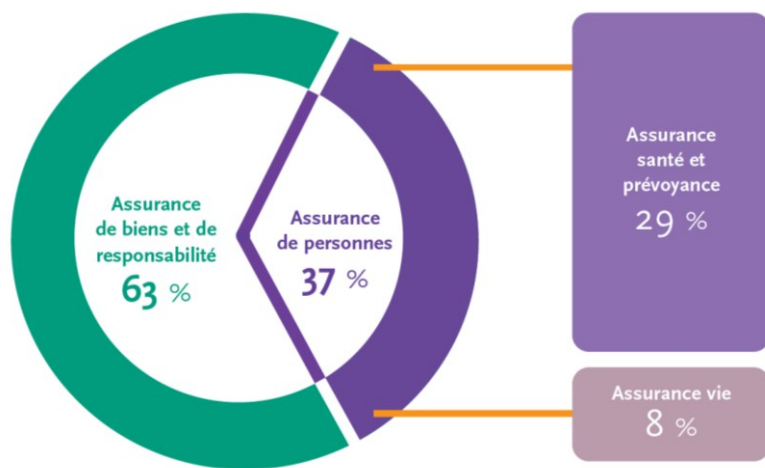
LMA a également joué un rôle clé pour **harmoniser les conditions de résiliation des contrats d'assurance**, là encore dans le cadre des travaux du CCSF. À la suite de la mise en œuvre des nouvelles règles depuis juillet 2023, le nombre de litiges relatifs à la résiliation a diminué.

Sur le sujet des **experts d'assurance**, à la suite des recommandations de LMA appelant à renforcer leur indépendance, à faciliter la transmission des rapports, à ce que leurs délais d'intervention soient plus rapides, à ce que la Profession d'experts d'assurés soit moralisée, **des premiers progrès**, sur des sujets ponctuels, ont été obtenus, souvent à l'initiative de parlementaires, au cours de l'année écoulée. Il faut poursuivre dans cette voie pour généraliser ces avancées à tous les contrats d'assurance.

Dans l'actualité du CCSF, présidé par Catherine Julien-Hiebel, se trouve un autre sujet porté par la Médiation de l'Assurance : celui des « **trous de garantie** » en **assurance emprunteur**, quand lors d'une substitution d'assurance, et malgré l'expression « d'équivalence des garanties », l'assuré se trouve de fait sans couverture pour son arrêt de travail, car des franchises, exclusions, délais de carence, délais d'attente... s'appliquent chez les deux assureurs concernés. À la suite des alertes de LMA, il est probable qu'une solution de place soit trouvée dans les prochains mois dans le cadre des travaux en cours.

Chiffres clés 2024

En 2024, les assurances de biens et responsabilité représentent presque deux tiers des saisines :

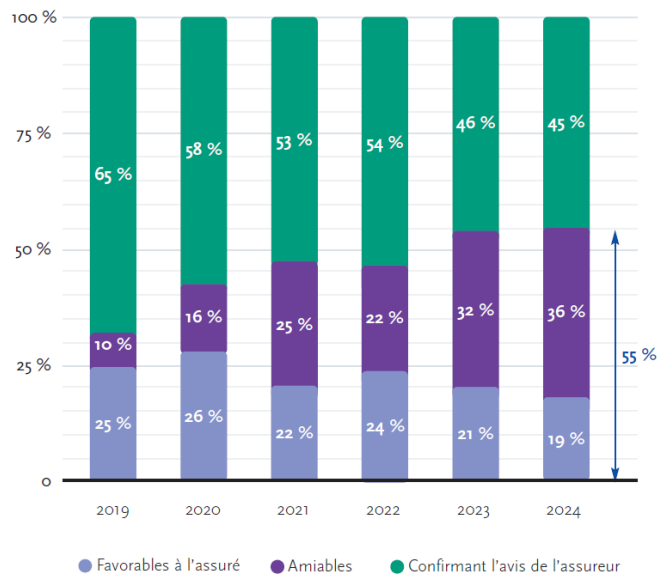
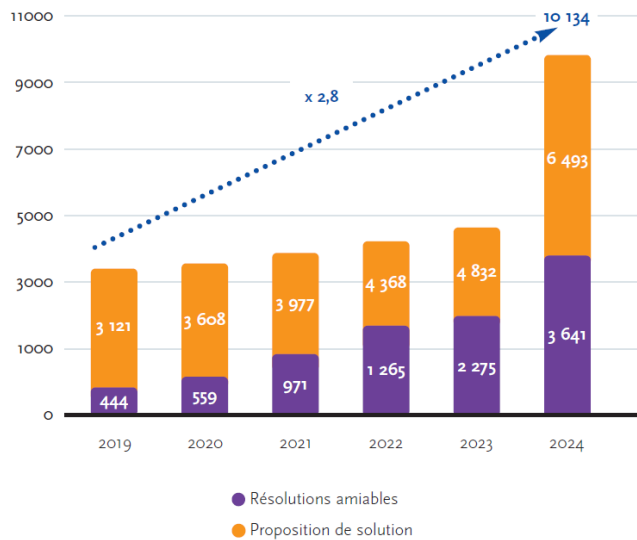


En assurance de dommages, deux tiers des saisines concernent les contrats d'assurance Automobile (33 %), Multirisques Habitation (31 %). La part de l'assurance affinitaire – produits nomades, annulation de voyage, carte bancaire – reste importante en 2024 (16 %).

En assurance de personnes, les contrats Santé (23 %) et Emprunteur (20 %), ainsi que les contrats de Prévoyance individuels ou collectifs (pertes de revenus, incapacité, invalidité, décès), avec deux tiers des saisines en 2024, restent les principales sources de litiges en 2024.

En 2024, la Médiation de l'Assurance a formulé 6 493 propositions de solution. En tenant compte des 3 641 transactions amiables effectuées sous l'égide de la Médiation de l'Assurance, son action a permis la **résolution de 10 134 litiges (+43 % par rapport à 2023)**, et de proposer une issue favorable au réclamant, en tout ou partie, dans 55 % des cas.

⁴ Avis du 29 avril 2022 et avis du 17 janvier 2023.



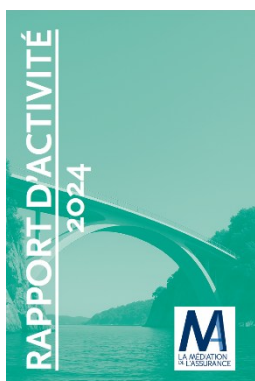
Contact : contact-presse@mediation-assurance.org

Site internet de LMA : mediation-assurance.org

Cliquer sur l'image pour regarder la vidéo de présentation



Cliquer sur la couverture pour consulter le Rapport annuel 2024 de LMA :



À retrouver également sur support mobile :

