

Communiqué de presse

Record de saisines de la Médiation de l'Assurance

UNE MÉDIATION TOUJOURS PLUS EFFICACE FACE À L'AFFLUX DES DOSSIERS

Avec **46 830 saisines reçues en 2025, soit une hausse de 28 %** sur un an, la Médiation de l'Assurance (LMA) constate une nette accélération par rapport à 2024, qui s'est encore accentuée au cours de l'année écoulée : LMA a reçu **60 000 saisines au cours des 12 derniers mois**.

Ce « choc de saisines » que nous constatons depuis quelques années est considérable – la Médiation de l'Assurance recevait seulement 15 000 saisines en 2020 –, et il est d'autant plus fort que le taux de recevabilité progresse aussi de manière importante, puisqu'il est passé de 33 % à 47 % sur la période, accentuant encore l'augmentation du nombre de dossiers à traiter : +64 % sur les 12 derniers mois.

Ce recours croissant des assurés au processus de médiation montre la crédibilité et l'utilité acquise par LMA, désormais la première médiation de la consommation de France. Le Médiateur remercie la Profession de l'assurance qui joue pleinement le jeu de la médiation : aucun assureur ne refuse l'entrée en médiation, les positions de la Médiation sont suivies dans plus de 99 % des cas et le volume de propositions amiables a fortement augmenté ces dernières années.

Le choc de saisines se constate avant tout sur les contrats suivants : assurance automobile (hausse de 81 % des saisines sur un an), assurance habitation (hausse de 48 %), assurance emprunteur (hausse de 77 %) et complémentaire santé (hausse de 97 %).

Les raisons d'un tel choc sont sans doute multiples : saisir LMA est gratuit et facile (75 % des saisines par le canal internet) ; de plus en plus d'assurés ont recours à des outils d'intelligence artificielle pour exprimer leur mécontentement ; les problèmes de pouvoir d'achat, première préoccupation des Français ; la défiance de la société française touche également les assureurs, dont les services réclamation sont parfois insuffisants.

En 2025, la Médiation de l'Assurance a résolu 14 220 litiges, soit une augmentation de 40 % sur un an.

Le délai de réponse aux assurés a été contenu à un peu plus de 7 mois en moyenne en 2025 malgré la forte hausse du nombre de dossiers à traiter, grâce aux gains de productivité interne et aux propositions amiables transmises par les assureurs pendant le processus de médiation. Dans 36 % des cas – les dossiers les plus simples –, les assurés ont eu leur réponse dans un délai inférieur à 3 mois.

LA MÉDIATION, CHEMIN VERS L'APAISEMENT

Les assurés ont obtenu satisfaction, en tout ou partie, dans 55 % des cas en 2025. Ce chiffre élevé confirme la tendance observée l'an dernier : dans 36 % 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 explique en partie ce taux important de positions favorables aux assurés.

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.

Une illustration récente : à la suite des alertes de la Médiation de l'Assurance, le CCSF, présidé par Catherine Julien-Hiebel – qui préside par ailleurs le Conseil d'Administration de LMA –, a débattu ces derniers mois de la question 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 trouvait 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. Un accord à ce sujet a pu être trouvé entre les Parties, matérialisé par un avis du CCSF en date du 26 mai 2026.

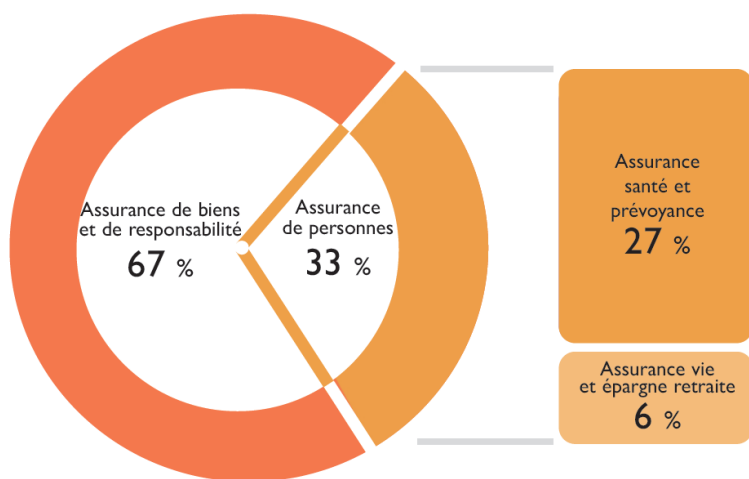
Le sujet de la **lisibilité des contrats d'assurance** reste également d'actualité.

Il concerne d'abord les **contrats de complémentaire santé** : le montant du remboursement des frais de santé par l'assureur est souvent difficile à comprendre pour l'assuré, en raison d'une grande complexité dans le vocabulaire employé dans les contrats.

Il porte également sur certains termes employés dans certains contrats d'assurance aux définitions parfois très restrictives (le terme « accident », la définition de la « maladie » dans les contrats annulations de voyage) et qui ne recouvrent pas la même réalité que dans le vocabulaire commun. À propos de la définition d'un **accident**, le Médiateur forme le vœu que les assureurs s'entendent pour considérer que certaines situations (une chute d'une échelle ou d'un toit, la noyade...) sont bien des accidents, par exemple via un engagement déontologique de la Profession.

CHIFFRES CLÉS 2025

En 2025, les assurances de biens et responsabilité représentent plus de deux tiers des saisines :

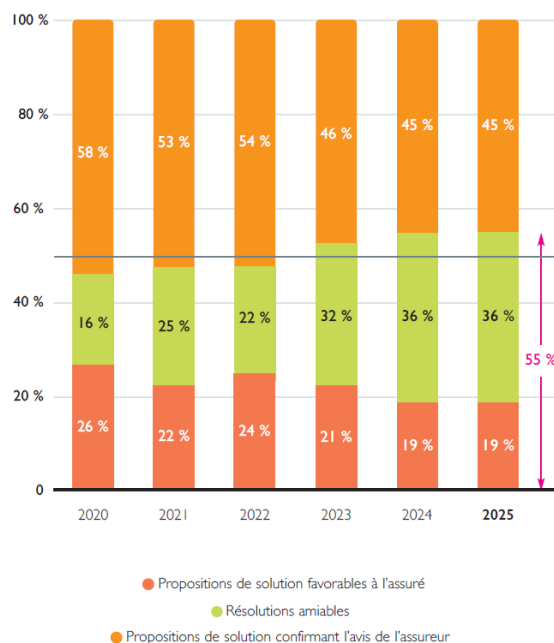
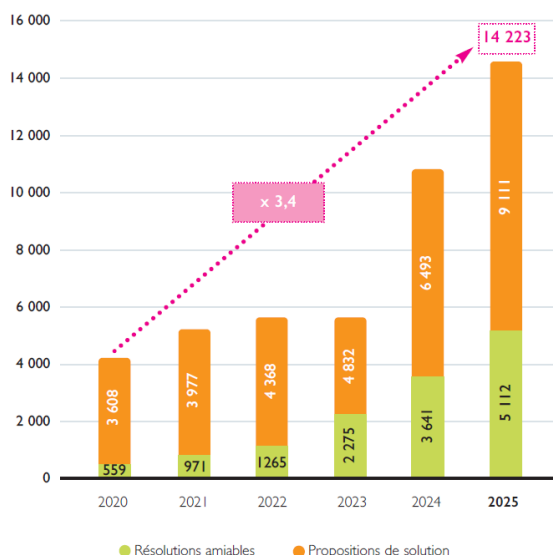


En assurance de dommages, 85 % des saisines recevables concernent les contrats d'assurance Automobile (40 %), Multirisques Habitation (33 %) et les contrats d'assurance affinitaire – produits nomades, annulation de voyage, carte bancaire (12 %).

En assurance de personnes, les contrats d'assurance emprunteur, les contrats de prévoyance individuels ou collectifs (pertes de revenus, incapacité, invalidité, décès), ainsi que les contrats

santé, avec plus de 70 % des saisines recevables en 2025, restent les principales sources de litiges.

En 2025, la Médiation de l'Assurance a formulé 9 911 propositions de solution. En tenant compte des 5 112 transactions amiables effectuées sous l'égide de la Médiation de l'Assurance, son action a permis la **résolution de 14 223 litiges (+40 % par rapport à 2024)**, et de proposer une issue favorable au réclamant, en tout ou partie, dans 55 % des cas.



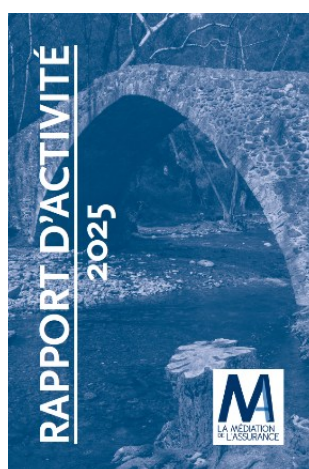
Contact : contact-presse@mediation-assurance.org

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 2025 de LMA :



À retrouver également sur support mobile :

