

Société

LES SYSTÈMES DE MÉDIATION, COMPLÉMENT INDISPENSABLE DE NOTRE SYSTÈME JUDICIAIRE

Arnaud Chneiweiss

09/04/2025

Les systèmes de médiation – on peut aussi parler de règlement amiable des litiges – prennent une importance croissante en France et en Europe. Parce qu’ils sont plus souples, plus rapides, plus pragmatiques que nos tribunaux classiques, ils sont amenés à jouer pour résoudre des conflits dans une société française devenue si défiante, ainsi que le montre Arnaud Chneiweiss, président du Club des médiateurs et médiateur de l’assurance.

Les systèmes de médiation – on peut aussi parler de règlement amiable des litiges – prennent une importance croissante en France et en Europe. Parce qu’ils sont plus souples, plus rapides, plus pragmatiques que nos tribunaux classiques, poussant d’ailleurs ces derniers à s’interroger et à évoluer, par l’introduction par exemple en France de l’Audience de règlement amiable où un juge va tenter de trouver un compromis entre les parties, validé par lui.

La montée en puissance des systèmes de médiation

Depuis des années, les gouvernements souhaitent développer les formes de règlement amiable des litiges, en Europe comme en France. La médiation de la consommation dans sa forme actuelle résulte d’une **directive européenne de 2013**, transposée en droit français en 2015.

Que faut-il retenir de ces textes ? Trois idées :

1. **toute entreprise ayant affaire au grand public doit se doter d’un système de médiation.** Ce dernier peut être créé au sein de l’entreprise (il y a par exemple un médiateur d’EDF, d’Engie, de la SNCF, du groupe La Poste...) ou il peut s’agir d’une médiation sectorielle (médiation du tourisme, du commerce et de la distribution, du notariat, des avocats, de l’assurance...);
2. **l’accès à ces médiations est gratuit pour le consommateur – c’est ce que prévoit la loi française ;**

3. la nomination des médiateurs – et éventuellement leur révocation – est effectuée par une Commission administrative indépendante, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Celle-ci est présidée par un conseiller d'État (Marc El Nouchi aujourd'hui) ; le vice-président est un magistrat de la Cour de cassation, et y siègent des représentants des consommateurs, du Medef et de la CPME, ainsi qu'un professeur spécialiste en droit de la consommation.

Quatre-vingt-deux médiateurs de la consommation sont aujourd'hui agréés par la CECMC pour couvrir autant que possible tous les secteurs d'activité économique. Le but est de régler les litiges de consommation de la vie courante. Ces médiateurs rendent compte à la CECMC de leur activité, notamment par un rapport annuel, et le Code de la consommation leur demande de faire des propositions pour améliorer les pratiques commerciales au vu de leurs constats. Les médiateurs doivent être indépendants, neutres, impartiaux.

La CECMC a récemment exprimé sa volonté, en décembre 2024, au-delà de ses missions de contrôle et d'évaluation des médiateurs, de les aider dans l'exercice de leurs missions afin de faire mieux connaître aux consommateurs l'existence de ce recours gratuit¹.

D'autant plus que, désormais, ces médiations de la consommation sont explicitement imbriquées dans le système des voies de recours. La loi du 23 mars 2019 de réforme pour la justice a imposé le recours préalable à une médiation ou à un conciliateur de justice en cas de litige dont l'enjeu est inférieur à 5000 euros. Autrement dit, le juge peut refuser de se saisir d'une affaire dont l'enjeu est inférieur à cette somme s'il ne constate pas qu'une tentative de médiation a déjà eu lieu. En 2019, le professeur de droit Xavier Lagarde commentait ainsi cette évolution cruciale : « Il semble que l'ambition de régler les litiges prenne aujourd'hui le pas sur l'application de la règle² ». Lors d'une intervention consacrée aux politiques de l'amiable à la Cour d'appel de Paris en décembre dernier, la directrice des affaires civiles et du sceau du ministère de la Justice, Valérie Delnaud, a évoqué la possibilité que ce seuil soit remonté à 10 000 euros. Le but est bien sûr de désengorger les tribunaux.

Au-delà des médiateurs de la consommation, il existe une autre famille de médiateurs reconnus, les « médiateurs institutionnels ». Ils exercent dans les ministères (Finances, Éducation nationale...), dans le cadre de dispositifs publics (médiateur du crédit, médiateur des entreprises) ou dans les institutions publiques (Caisse des dépôts et consignations, France Travail...). Ces médiateurs sont nommés par le ministre ou par le directeur général de l'institution dans laquelle ils exercent.

En janvier 2023, le ministre de la Justice, Éric Dupont-Moretti, a annoncé que l'un des principaux axes du « plan d'action pour la justice » serait le développement d'une « **politique de l'amiable** ». Il s'expliquait ainsi : « Aujourd'hui, 60% des décisions rendues par les tribunaux sont des décisions civiles. Pour favoriser une justice plus rapide et plus proche du citoyen, le plan d'action prévoit donc de développer une véritable politique de l'amiable pour une justice participative. Mon objectif est clair : réduire par deux les délais de nos procédures civiles d'ici 2027. Nous allons, tous ensemble, mettre au vert tous les feux de l'amiable. Si, depuis 1995, la volonté existe de développer une politique de l'amiable, les nouveaux modes amiables de règlement des différends impliqueront une révolution culturelle pour le monde judiciaire ».

Recevez chaque semaine toutes nos analyses dans votre boîte mail

[Abonnez-vous](#)

Quelques chiffres concernant les systèmes de médiation

Le Club des médiateurs de service au public rassemble une trentaine de médiateurs, médiateurs de la consommation ou médiateurs institutionnels. Au cours de l'exercice 2023, les médiateurs membres du Club ont reçu 270 000 demandes de médiation, se répartissant en 96 000 pour les médiateurs institutionnels et 174 000 pour les médiateurs de la consommation³. Ces volumes sont en augmentation de 19% par rapport à 2022⁴.

Les membres du Club ont instruit 147 300 dossiers (car tous les dossiers ne sont pas recevables, notamment si le consommateur n'a pas tenté *via* une réclamation de régler son litige avec le professionnel avant de saisir le médiateur), dont 60 500 pour les médiateurs institutionnels et 86 800 pour les médiateurs de la consommation⁵.

Ils ont réalisé près de 105 400 médiations, soit plus de deux tiers des dossiers instruits (car le simple fait de saisir la médiation peut conduire à un geste amiable du professionnel, si bien qu'il n'y a plus de besoin d'instruire un dossier), dont 40 400 par les médiateurs institutionnels et 65 000 par les médiateurs de la consommation⁶. En moyenne, près des deux tiers des dossiers instruits trouvent une issue favorable en apportant une satisfaction totale ou partielle à la demande formulée par le requérant. Tout indique que la hausse des saisines s'est poursuivie en 2024⁷.

Pour prendre un exemple, la Médiation de l'assurance a été saisie de 35 000 dossiers au cours des douze derniers mois, contre 15 000 saisines en 2020, soit une multiplication par 2,5 des saisines en cinq ans⁸. La moitié des dossiers sont recevables (un dossier n'est pas recevable si l'assuré n'a pas tenté de régler son litige avec l'assureur en faisant part de son mécontentement par écrit ; d'autres saisines sont « hors sujet », ne concernent pas l'assureur, mais la banque par exemple, ou sont des demandes de renseignements).

En 2024, dans 55% des cas, l'assuré a reçu une réponse favorable, en tout ou partie, à sa demande. Dans 36% des cas, cette réponse a été très rapide : suite à la saisine, l'assureur ou le courtier est revenu vers la Médiation quelques semaines plus tard, indiquant avoir examiné de nouveau le dossier et ayant décidé d'indemniser l'assuré. Il faut se réjouir de cette attitude coopérative de la profession et que la simple saisine de la Médiation permette d'obtenir un tel résultat. Les associations de consommateurs font cependant remarquer que, puisque la décision de l'assureur a été rapide suite à la saisine de la Médiation, il aurait pu la formuler quelques mois plus tôt.

Suite à l'instruction du dossier, la Médiation est allée dans un certain nombre de cas dans le sens de l'assuré, en droit ou en équité, permettant d'atteindre ce pourcentage élevé de 55% de solutions allant dans le sens de l'assuré.

Qu'apporte la médiation que n'apporterait pas un juge ?

Les pratiques de médiation sont diverses. Certains médiateurs cherchent à rapprocher les parties, à trouver un compromis en demandant aux deux parties de faire un pas vers l'autre (par exemple, le médiateur du crédit, afin que l'entreprise en difficulté trouve un accord avec ses créanciers sur un rééchelonnement de sa dette ; ou le médiateur des entreprises, saisi de litiges entre un client et un fournisseur). Cela peut signifier recevoir physiquement les deux parties.

D'autres médiations – c'est le cas de la médiation de l'assurance – ne se font pas dans cette perspective. Dans notre cas, il existe un contrat d'assurance ; il s'agit alors de vérifier si l'assureur a correctement délivré la prestation prévue au contrat ou non. Nous ne cherchons pas à trouver un compromis entre les deux parties. Nous disons qui a raison dans le litige, à la lecture du contrat, sachant qu'en cas d'ambiguïté d'une clause, le droit (Code civil, Code de la consommation) nous conduit à dire que « le doute doit profiter à l'assuré ».

C'est donc avant tout en droit que nous nous prononçons, si bien que certains utilisent l'expression de « médiation par l'expertise ». Cependant, dans un petit nombre de cas (5% des dossiers), nous

prenons position en équité, comme la loi le permet. Et c'est une différence majeure avec ce que le juge peut faire, tenu par la règle de droit.

Que veut dire « se prononcer en équité » ? Une définition classique est de dire qu'il s'agit de « rétablir le juste ». Voici quelques cas de figure pour illustrer le propos.

1. Si l'assuré a, par son comportement vertueux, réduit l'ampleur du sinistre, il doit en être récompensé

Par exemple, un contrat prévoyait la prise en charge des frais de recherche de fuite dès lors qu'il y avait un dégât des eaux constaté chez l'assuré ou ses voisins de copropriété. Dans le cas soumis à la médiation, l'assuré avait appelé si vite un plombier qu'aucun dégât n'était constaté chez lui ou chez le voisin, si bien que l'assureur refusait toute prise en charge de la facture. Ainsi, l'assuré aurait été mieux indemnisé s'il avait laissé des dommages se produire. Devant cette situation absurde, il a été demandé à l'assureur de prendre en charge 50% de la facture de recherche de fuite.

2. L'assureur doit savoir ce qu'il assure

Dans le dossier soumis à la médiation, concernant le bris de la vitre arrière d'une voiture décapotable, de modèle Audi, l'expert envoyé par l'assureur pour constater et évaluer les dommages a déclaré que, pour ce modèle de voiture, il était impossible de changer seulement la vitre arrière, c'est l'ensemble du toit qu'il convenait de changer.

L'assureur refusait, considérant que la garantie « bris de glace » ne devait pas le conduire à une prise en charge bien plus importante, en remplaçant le toit. Il a été dit qu'en équité, la seule façon de respecter l'engagement pris par l'assureur était de procéder au changement du toit de la voiture, comme indiqué par l'expert.

3. Lorsque la stricte application du contrat est absurde

Dans le cas d'un contrat d'assurance dépendance, l'assureur reconnaissait que l'épouse était bien dans un état de dépendance et demandait pour accorder sa prise en charge les factures des personnes assistant l'assurée dans les actes de la vie quotidienne. Le mari répondait qu'il ne pouvait produire de factures, puisque c'est lui qui au quotidien aidait son épouse. Tous les témoignages, y compris ceux des médecins, confirmant cette situation, il a été demandé à l'assureur de délivrer sa garantie, même si la production de factures, mentionnée au contrat comme étant nécessaire à l'indemnisation, n'a pas eu lieu.

Nous avons de nombreux cas où l'application à la lettre du contrat va à l'encontre de son esprit et où une prise de recul par rapport à la situation de l'assuré est nécessaire.

4. **S'il existe une situation dramatique**

Dans un cas vu à la médiation, le mari a tué son épouse, mis le feu à la maison et s'est suicidé. Il y avait trois enfants, à l'école au moment des faits. Nous sommes saisis par les grands-parents.

L'assureur refusait toute indemnisation puisque c'était l'assuré, sans aucun doute au vu du rapport de gendarmerie, qui avait délibérément mis le feu à la maison. Il s'agissait donc d'une faute intentionnelle, dolosive (l'assuré avait conscience de ce qu'il faisait et des conséquences de son action) et, d'un point de vue juridique, la position de l'assureur était exacte.

Cependant, il restait 30 000 euros de crédit à rembourser sur la maison. Il a donc été demandé, en équité, au vu des circonstances dramatiques, que l'assureur accepte, compte tenu des circonstances dramatiques, de verser 30 000 euros d'indemnisation pour que les enfants, qui ont déjà perdu leurs deux parents, ne commencent pas leur vie endettés.

On voit ainsi que l'équité permet de personnaliser les sanctions dans le cadre de dossiers individuels. Parfois, nous utilisons l'équité pour faire avancer des sujets de façon structurelle. On peut citer ici deux sujets :

- à propos des assurances de téléphone portable, quand la règle était encore le respect d'un délai de rétractation de quatorze jours, et alors que des témoignages de mauvaises pratiques commerciales étaient convergents, il était donné raison en équité aux assurés qui semblaient de bonne foi, affirmaient n'avoir jamais souhaité d'assurance et qui se manifestaient quelques semaines après leur passage en agence de téléphonie. Suite à ces constats, faits avec d'autres, le législateur s'est emparé du dossier et a changé la règle, étendant à trente jours ce délai, qui ne peut commencer qu'après une éventuelle période de gratuité ;
- à propos des petites rentes. En épargne retraite, souvent, les assurés souhaitent sortir en capital, surtout si la rente qui sera versée est d'un petit montant. À force d'alerter sur le sujet et de donner, en équité, des positions favorables aux assurés, le gouvernement a décidé de faire passer le seuil des « petites rentes » permettant la sortie en capital de 40 euros par mois à 110 euros par mois, faisant quasiment disparaître le problème.

Quels sont les autres atouts de la médiation ?

C'est un dispositif souple, pragmatique, qui prend position plus vite qu'une action en justice, qui est gratuit pour les assurés puisqu'il est totalement financé par les assureurs et courtiers – c'est ce qui résulte de la directive européenne et de la loi. Étant quasi systématiquement suivi par les assureurs et les courtiers, y compris sur ces cas en équité, il contribue à apaiser la relation.

Dans une société française plus défiante que jamais, et alors que les questions d'assurance sont essentielles à la cohésion sociale, la Médiation de l'assurance a un rôle important à jouer. Pour dire, cas par cas, ce qui apparaît juste, en droit ou en équité. Pour expliquer, apaiser, jouer le rôle d'un tiers de confiance. Pour dénoncer aussi, parfois, des comportements ou des contrats choquants.

Ce rôle est de mieux en mieux reconnu. Le professeur Luc Mayaux, directeur de l'Institut des assurances de Lyon, a écrit dans la *Revue générale de droit des assurances* en septembre 2021 : « L'expression de « mode alternatif de règlement des conflits » n'a jamais été autant d'actualité, la médiation devenant un concurrent pour la justice. Cette évolution appelle plusieurs niveaux d'analyse. Sur un plan politique et financier tout d'abord, elle traduit *volens nolens* un désengagement des pouvoirs publics relativement à une prérogative pourtant régaliennne. La médiation, dispositif interne à la profession, serait plus efficace que la justice (car émanant d'experts) et, surtout, elle ne coûte rien à l'État. On retrouve le même mouvement avec l'autorégulation du courtage. Sur un plan juridique ensuite, la standardisation des « propositions de solution » (qui est obligée vu le nombre) renforce la normativité du « droit mou » (ou du *soft power* comme dit le médiateur de l'assurance dans son rapport) qui se durcit singulièrement. Il faut rappeler que le droit se nourrit de la répétition. Et le tempérament apporté par l'équité n'en est pas réellement un dès lors qu'on passe d'une équité subjective (celle de l'arbitre ou du médiateur « classique ») à une équité supérieure, à un principe d'équité qui tend à devenir un principe général du droit. À cet égard, la lecture du rapport du médiateur de l'assurance, et des « études de cas » qu'il comporte, va devenir aussi nécessaire (*horresco referens*) que celle du rapport annuel de la Cour de cassation. À quand un commentaire comparé des deux rapports qui paraîtrait tous les ans dans cette *Revue* ? On n'en est pas là, mais on voit que la médiation n'est pas seulement un phénomène sociologique, qui en dit beaucoup sur le monde contemporain. Elle est aussi une réalité juridique. Au moins en assurance, le médiateur est devenu un acteur du droit à part entière ».

Précisions que les différentes médiations ne sont en aucune manière en compétition avec la Cour de cassation. Bien au contraire, leur rôle est de relayer sur le terrain l'état du droit et de la jurisprudence. Sur le sujet des clauses d'exclusion, par exemple, qui doivent être précises selon la loi (« formelles et limitées »), beaucoup a été fait pour que les assureurs intègrent les décisions de

la plus haute cour du pays et retirent de leurs contrats des expressions condamnées par elle, car trop vagues (« défaut d'entretien de l'habitation », laquelle doit être construite « selon les règles de l'art », par exemple).

Conclusion

Alors que leurs pouvoirs formels sont limités, les médiations de la consommation ou institutionnelles doivent convaincre, par leur indépendance et leur compétence. Elles sont devenues des compléments indispensables à notre système judiciaire, en quelque sorte le premier recours, facilement accessible et plus réactif que la justice classique.

Il est probable que les missions des médiations continueront de s'étendre au cours des prochaines années. Tout y concourt, que ce soit la volonté européenne (actualisation de la directive existante élargissant les domaines de la médiation de la consommation) ou nationale (afin de désengorger les tribunaux). Il est donc important que les différents mondes (magistrats, avocats, médiateurs agréés) apprennent à mieux se connaître et à se faire confiance, car ils contribuent tous à la résolution des conflits dans une société française devenue si défiante.

1. *19 décembre 2024 : la médiation de la consommation se donne rendez-vous à Bercy*, CECMC, 19 décembre 2024.
2. Xavier Lagarde, « *De la réalisation méthodique du droit au règlement des litiges* », *La Semaine juridique*, Édition générale, 2019.
3. Club des médiateurs du service public, *Bilan annuel 2023 de l'activité des membres du Club*, 20 octobre 2024.
4. Ibid.
5. Ibid.
6. Ibid.
7. Ibid.
8. La Médiation de l'assurance, *Rapport d'activités 2023 de la Médiation de l'assurance*, 2024.