La médiation dans l'assurance : l'expérience maif

Paul Marcus

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/1943>

DOI : 10.4000/communicationorganisation.1943

ISSN : 1775-3546

Éditeur

Presses universitaires de Bordeaux

Édition imprimée

Date de publication : 1 mai 1997

ISSN : 1168-5549

Référence électronique

Paul Marcus, « La médiation dans l'assurance : l'expérience maif », *Communication et organisation* [En ligne], 11 | 1997, mis en ligne le 26 mars 2012, consulté le 04 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/1943> ; DOI : 10.4000/communicationorganisation.1943

Ce document a été généré automatiquement le 4 mai 2019.

© Presses universitaires de Bordeaux

La médiation dans l'assurance : l'expérience maif

Paul Marcus

- 1 Quelques raisons de l'image négative de l'assurance dans le Public :
- 2 – La difficulté pour l'assuré de connaître exactement le contenu et les limites de son contrat
- 3 – Les effets des Conventions de règlement entre assureurs
- 4 – Les expertises
- 5 – Les problèmes propres aux garanties Vol et Protection Juridique ainsi qu'au Bonus-Malus.

La MAIF et FILIA-MAIF

- 6 – Présentation
- 7 – Une structure originale : la délégation départementale, sa place, son rôle.

La médiation en assurance

- 8 – 1^{er} janvier 1989 : le GEMA désigne un médiateur
- 9 – Les années 1989 – 1992
- 10 – Le dispositif interprofessionnel de 1993 et le Protocole GEMA sur la médiation du 1^{er} juillet 1993.

La médiation à la MAIF

- 11 – Le choix du Conseil d'administration et sa mise en œuvre
- 12 – Les premiers enseignements – articulation traitement des réclamations / médiation

- 13 – Comment fonctionne concrètement la médiation ?
- 14 – Essai d'appréciation : critiques – résultats.
- 15 « Ils sont plus diligents pour encaisser les primes (ou les cotisations) que pour régler les sinistres ». Ce constat traduit assez bien l'image que les assureurs globalement considérés conservent dans l'opinion.
- 16 Excessive dans sa formulation simpliste, et injuste dans sa portée générale, cette appréciation ne peut pourtant être rejetée comme la survivance anachronique d'une idée reçue à laquelle la réalité d'aujourd'hui aurait retiré tout fondement.
- 17 En dehors des événements spectaculaires qui, placés d'emblée sous l'éclairage – fût-il approximatif ou déformant – des médias, obligent l'ensemble des sociétés d'assurance à bousculer les routines pour rivaliser d'initiatives, force est de reconnaître qu'encore trop souvent, le sinistre est pour l'assuré le point de départ d'un parcours qu'il ressent comme semé d'obstacles.
- 18 S'il contribue à entretenir une image négative de l'assurance, ce vécu n'autorise pas à réduire la situation à un affrontement caricatural entre le grand-méchant-assureur et le brave-petit-assuré. Les insuffisances que connaît la mise en œuvre des garanties d'assurance ont d'autres motifs que la passivité, la réticence ou la mauvaise volonté de l'assureur.
- 19 Sans s'y attarder, comment ne pas faire une courte place au comportement de certains assurés eux-mêmes : la fraude à l'assurance ou, en termes moins sévères, la sollicitation plus ou moins abusive des garanties est une réalité qui ne peut être ignorée mais qui, trop souvent, nourrit chez l'assureur une obsession et sert de justification d'un parti-pris de suspicion générateur de contentieux regrettables.
- 20 Plus fondamentale dans ses origines et plus lourde de conséquences dans la relation assureur-assuré est la difficulté née de **la nature même du lien d'assurance et de la manière dont il est juridiquement consacré.**
- 21 Les droits et obligations des deux parties trouvent leur fondement, la définition de leur contenu et leurs limites dans un contrat écrit. La rédaction de ce contrat doit faire une place à la fois aux dispositions de caractère légal et réglementaire imposées par le Code des Assurances et à la description des garanties accordées, dans leur objet et leurs conditions d'application, en des termes correspondant aussi exactement que possible à la protection qu'est en droit d'attendre l'assuré à partir de son acceptation de l'offre qui lui a été faite.
- 22 Il faut reconnaître à la plupart des assureurs le mérite de n'avoir pas ménagé leurs efforts pour améliorer la présentation de leurs contrats et pour en rendre l'accès et la compréhension accessibles aux souscripteurs. Constaté que l'objectif recherché n'a pas été atteint, ce n'est pas porter un jugement péjoratif sur des tentatives sincères, c'est se résoudre à admettre que le pari est impossible.
- 23 Si l'utilisation d'une typographie variée et moderne peut rendre son approche moins rébarbative, la véritable qualité d'un contrat d'assurance se mesure à la plus ou moins grande facilité qu'il procure dans le règlement des situations concrètes concernées par ses dispositions, grâce à l'élimination des sources de malentendus sur la portée de ces dernières.

- 24 La jurisprudence interprétant très légitimement l'ambiguïté et l'imprécision au bénéfice de l'assuré, la rédaction du contrat ne peut que sacrifier l'agrément du style à la précision juridique, avec la lourdeur et la dimension que celle-ci induit.
- 25 Dès lors, on ne peut s'étonner que, le plus souvent, la signature du souscripteur n'ait d'autre signification pour lui que son acceptation de ce qu'il a retenu de la documentation générale – non contractuelle – dont il a eu connaissance et des explications complémentaires orales dont elle a pu être accompagnée. Pour peu que s'y ajoutent des références favorables recueillies dans son entourage et une appréciation positive du tarif proposé, le nouvel assuré ne se sent pas obligé d'étudier dans le détail les textes qui lui sont remis et, encore moins, d'essayer d'en mémoriser la totalité du contenu.
- 26 Car difficile à assimiler dans l'immédiat, le contrat d'assurance a une autre caractéristique redoutable, son application dans le temps : il va s'appliquer à des événements qui sont susceptibles de survenir après des périodes plus ou moins longues pendant lesquelles la relation entre l'assureur et l'assuré s'est limitée au paiement annuel de la cotisation.
- 27 Moins l'assuré est consommateur de garanties, c'est-à-dire moins il sollicite la prise en charge de sinistres par son assureur, moins il a de chances d'être bien informé des modalités de mise en œuvre de son contrat et plus il risque, lorsqu'il est concerné par un événement, d'être surpris par l'intervention de limitations ou d'exclusions qui lui sont pourtant opposables parce que clairement énoncées dans un contrat qu'il a lu, ou qu'il est censé avoir lu... il y a un certain temps.
- 28 Parmi les situations dont est saisi le médiateur, celles qui relèvent d'une méconnaissance des limites de ses droits de la part d'un assuré qui est, par ailleurs, ce qu'il est convenu d'appeler un « bon risque » ne sont pas les moins embarrassantes.
- 29 Un autre domaine alimente les griefs contre les assureurs accusés fréquemment de connivence entre eux au détriment des intérêts de leurs assurés respectifs : **les conventions de règlements de sinistres et leur application.**
- 30 Sans entrer dans les détails, rappelons que des accords conclus entre tous les assureurs ont permis de soustraire aux délais, aux frais et aux aléas des recours tant amiables que judiciaires les quelque deux millions d'accidents matériels de la circulation entre deux véhicules à moteur qui sont chaque année déclarés.
- 31 Si nul ne songe sérieusement à faire le procès des conventions et ne se hasarde à plaider un retour en droit commun qui ne tarderait pas à provoquer une asphyxie totale des services des sociétés et des Tribunaux compétents, au plus grand préjudice des assurés eux-mêmes, il n'en demeure pas moins que les dispositifs conventionnels engendrent un type particulier de contestations de fréquence significative.
- 32 Il suffit de rappeler l'économie du système pour identifier l'origine de la difficulté.
- 33 Chaque société d'assurance indemnise son propre assuré victime d'un accident matériel de la circulation pour le compte de l'assureur du tiers responsable, les dommages étant estimés par une expertise qu'il lui appartient de diligenter et la responsabilité appréciée par référence à un barème forfaitaire appliqué à partir des seuls éléments fournis par le constat amiable contradictoire.
- 34 Les règlements ainsi effectués par l'assureur de la victime sont opposables à l'assureur de l'auteur, les créances qui en résultent entre eux faisant l'objet périodiquement de liquidations globales.

- 35 Si les relations entre assureurs ont été ainsi normalisées de façon efficace et si, dans la grande majorité des cas, les assurés eux-mêmes y ont trouvé leur compte grâce à une simplification et une accélération considérables des procédures, un certain nombre de dossiers donnent lieu à problèmes.
- 36 En effet, les solutions issues de l'application de la convention, tant en ce qui concerne l'évaluation des dommages que la détermination des responsabilités, ne valent que dans le cadre des rapports entre les signataires de l'engagement réciproque mais ne sont pas opposables à l'assuré lui-même qui n'est pas partie à l'accord conventionnel.
- 37 Il arrive, notamment, que la responsabilité définie par le barème forfaitaire ne corresponde pas exactement au résultat qu'aurait permis la mise en œuvre des principes du droit commun : cette distorsion cause à l'assuré un préjudice qui, dès lors que les sociétés concernées s'interdisent tout recours entre elles, ne peut être réparé que par son propre assureur, par substitution à l'assureur du responsable mis hors jeu par le dispositif conventionnel.
- 38 Bien que cette intervention corrective au bénéfice de son assuré soit, pour l'assureur, le complément obligatoire – et tout à fait logique – de la convention, elle ne se fait pas toujours sans réticence et, encore moins, spontanément, la tentation étant forte de présenter les règles issues de la convention comme une espèce de nouveau droit commun d'application évidente...
- 39 Outre qu'ils contribuent à entretenir le reproche de collusion entre les assureurs au préjudice des assurés qu'ils ont pourtant mission de défendre, les litiges qui résultent d'un tel comportement anormal, et à courte vue, nuisent à la crédibilité d'un système qui constitue pourtant globalement une grande réussite, à mettre à l'actif des assureurs.
- 40 Parmi les sources de conflits entre assureurs et assurés, il n'est pas possible d'ignorer les résultats des expertises.
- 41 Certes, l'assureur a besoin, pour évaluer un dommage, de confier à un spécialiste compétent et objectif le soin de lui fournir une estimation susceptible de servir de base à une proposition de règlement.
- 42 Mais l'expert n'est qu'un consultant externe dont l'avis est destiné à éclairer l'assureur sans être revêtu de force obligatoire vis-à-vis de l'assuré ni, d'ailleurs, de l'assureur lui-même.
- 43 Il appartient à l'assureur, à partir des éléments fournis par l'expert
- 44 – lequel n'est pas toujours placé dans les conditions les plus propices à une appréciation de toutes les caractéristiques du dommage – de prendre la responsabilité de faire jouer sa garantie en tenant compte, s'il y a lieu, des considérations d'origine contractuelle ou jurisprudentielle qui n'ont pas leur place dans le document purement technique qu'est le rapport d'expertise.
- 45 Trop souvent, l'offre de règlement présentée n'est que la reproduction mécanique, sans effort d'analyse critique et d'enrichissement éventuel, des conclusions de l'expert, au risque de provoquer une réaction de déception de l'assuré qui, n'y trouvant pas la réponse à ses attentes, se voit, de fait, incité à s'engager dans un processus de contestation.
- 46 Cet exposé, qui ne se veut pas exhaustif, du terrain sur lequel naissent et se développent les contestations des assurés serait notoirement incomplet si n'étaient pas évoquées les sources fréquentes d'incompréhension dans trois domaines

- 47 – le risque VOL, quant au principe même du droit à garantie et quant au montant de l'indemnisation prise en charge, au titre de biens dont la disposition rend l'estimation souvent conflictuelle,
- 48 – le BONUS-MALUS, du fait soit du décalage entre le fait générateur – le sinistre déclaré – et l'apparition de la sanction sur l'avis d'échéance de cotisation suivant, soit de la répercussion sur la cotisation d'une responsabilité acceptée par l'assureur mais contestée par l'assuré,
- 49 – la garantie RECOURS-PROTECTION JURIDIQUE dont les contours sont parfois mal perçus par des assurés très solliciteurs face à un assureur peu désireux d'encourager, à ses frais, des litiges qui lui paraissent relever de la chicane.
- 50 Si variées qu'en soient les occasions, l'affrontement assureur/assuré n'est cependant ni fatal ni insoluble et, plus particulièrement, dans une Mutuelle dont la raison d'être est d'offrir à ses sociétaires et assurés, dans les meilleures conditions de coût, la protection la plus étendue possible de leur personne et de leurs biens.
- 51 C'est dans la perspective d'apporter une réponse de caractère mutualiste à leurs besoins d'assurance confiés jusqu'alors à des compagnies plus soucieuses de profits pour leurs actionnaires que de mise en œuvre concrète de garanties, que se situe la création en 1934 par des instituteurs publics de la MAAIF, Mutuelle Assurance Automobile des Instituteurs de France, devenue, depuis 1969, la MAIF, Mutuelle Assurance des Instituteurs de France, par la suppression de l'adjectif « automobile » de signification trop réductive par rapport à la réalité des risques couverts.
- 52 Au 1^{er} janvier 1996, la MAIF compte 1 575 000 sociétaires qui lui confient, pour rester dans le seul domaine du risque automobile, l'assurance de 2 350 000 véhicules à moteur. Au cours de 1995, elle a enregistré 1 320 000 déclarations de sinistres dont 950 000 concernant des véhicules à moteur et 370 000 au titre des risques divers (RAQVAM).
- 53 Depuis 1988, la filiale FILIA-MAIF accueille les anciens sociétaires MAIF qui ne répondent plus aux critères statutaires d'adhésion, les enfants de sociétaires qui ne peuvent plus bénéficier des garanties MAIF en tant qu'enfants à charge et, plus généralement, les personnes parrainées par un sociétaire MAIF qui se reconnaissent dans l'esprit de la Mutuelle et dans l'application de ses conceptions de l'assurance.
- 54 À la fin de 1995, plus de 300 000 sociétaires ont rejoint FILIA-MAIF, lui font assurer, notamment, 325 000 véhicules à moteur et ont déclaré 130 000 sinistres (Véhicules à Moteur et RAQVAM).
- 55 Ces quelques chiffres ne sont cités que pour situer l'ordre de grandeur du nombre des opérations traitées et, donc, des déchets qu'elles peuvent engendrer.
- 56 Ce qui, en revanche, est intéressant c'est la façon dont la Mutuelle s'est employée à maîtriser ces volumes de telle sorte que l'évolution de la taille de l'entreprise ne s'opère pas dans le dépérissement progressif de la fidélité aux principes sur lesquels repose l'institution et aux engagements qualitatifs dont ils s'accompagnent.
- 57 En d'autres termes, comment éviter que la forêt finisse par cacher l'arbre et que des résultats statistiques et comptables qui traduisent une réussite incontestée conduisent à négliger, parce qu'ils ne sont pas quantitativement significatifs, ces péripéties que sont les réactions négatives, ou seulement embarrassantes par les questions qu'elles posent, d'un nombre limité de sociétaires ?

- 58 À la MATP, la médiation, dans sa forme actuelle, n'est que le prolongement d'une organisation qui vise à garantir à chaque sociétaire une possibilité de se faire écouter dans le cadre de structures statutaires dont la mise en place initiale et le développement ont été conçus à cet effet.
- 59 Chaque sociétaire, en fonction de son domicile, est rattaché à l'une des **134 délégations départementales**, ainsi dénommées parce qu'à l'origine il y en avait une par département alors que le développement démographique a justifié, au cours des deux dernières décennies, la création de plusieurs délégations dans les départements les plus peuplés.
- 60 C'est à la délégation départementale que le sociétaire adhère à la MAIF, qu'il souscrit ses contrats et les modifie, qu'il déclare ses sinistres.
- 61 Dans chacune d'elles, il trouve un personnel dont les connaissances techniques et l'aptitude à l'accueil font l'objet d'une attention permanente et qui gère la totalité des opérations qui relèvent de la compétence de la délégation.
- 62 Mais il y trouve aussi la possibilité de saisir de ses préoccupations ou de ses problèmes un membre de ce que la terminologie MAIF appelle l'équipe militante, constituée du Correspondant départemental, responsable de l'entité et de plusieurs (3 ou 4 en moyenne) Délégués départementaux.
- 63 Correspondant départemental et Délégués départementaux sont des sociétaires « comme les autres » qui ont reçu du Conseil d'administration un mandat de représentation de ce dernier *« auprès des sociétaires ou de toute autre personne physique ou morale en vue de l'exécution de ses décisions et instructions »* (Statuts de la MAIF, article 24, alinéa 2).
- 64 Enseignants en activité ou en retraite, en proportions sensiblement équivalentes, ils ont accepté de consacrer bénévolement une partie importante de leur temps libre à une présence active au sein de la délégation.
- 65 Outre l'utile concertation avec le personnel et son encadrement sur les difficultés du travail quotidien qui peuvent rendre souhaitable un échange de vues entre personnes qui, tout en œuvrant dans le même but, ont une fonction, une expérience et une approche différentes, Correspondant et Délégués s'organisent pour assurer une réelle disponibilité au bénéfice des sociétaires.
- 66 Chacun de ces derniers peut, soit immédiatement, soit sur rendez-vous à échéance brève, rencontrer un membre de l'équipe militante pour engager avec lui, sur telle ou telle difficulté qu'il rencontre à l'occasion de ses rapports avec la MAIF, un dialogue direct d'une nature autre que les contacts qu'il a pu avoir soit avec les employés de la délégation, soit avec les services du Siège social ou des Centres de Règlement de dossiers.
- 67 Le plus souvent, ce dialogue – dont il n'est pas rare qu'il soit suggéré par les employés ou les services eux-mêmes – fait évoluer le problème vers une issue consensuelle, d'abord parce qu'il a permis des échanges plus riches, ensuite et surtout, parce que, parmi les instructions émanant du Conseil d'administration, le Correspondant et les Délégués ont reçu celle de faire preuve de la plus grande initiative dans la recherche d'une solution et disposent, à cette fin, d'une large délégation de responsabilité.
- 68 Ainsi, depuis des temps où nul ne pensait à un système institutionnel, **la délégation départementale est le premier niveau, permanent et accessible, d'un véritable dispositif de médiation.**

- 69 Pour être complet, il faut ajouter que dans l'exercice de cette mission, parfois délicate, les militants MAIF ne sont pas abandonnés à eux-mêmes et qu'avant de prendre position ils ont toujours la possibilité de discuter du cas qui leur est soumis soit avec l'encadrement des services techniques compétents soit, si l'objet du litige le justifie, avec la Direction ou les représentants du Conseil d'administration.
- 70 Ces indications sur un aspect important de la réalité du fonctionnement de la MAIF n'ont pas pour but de lui faire reconnaître des mérites exceptionnels et une exceptionnelle capacité d'anticipation novatrice. Elles se proposent simplement d'expliquer pourquoi, à partir d'un comportement qui lui paraît relever très naturellement de la logique d'une conception mutualiste de l'assurance, les responsables de la Société ont décidé de répondre très vite et sans réticence aux premières sollicitations de mise en place d'un système organisé de médiation.
- 71 Jusqu'à la fin des années 80, la profession de l'assurance, considérée dans son ensemble, n'avait pas manifesté beaucoup d'intérêt pour les expériences étrangères en matière de médiation – pays Scandinaves, Grande-Bretagne, Pays-Bas, Suisse – ni beaucoup d'empressement à répondre aux suggestions qui lui étaient présentées en ce sens.
- 72 Et quand, en 1988, le Directeur des Assurances invite les assureurs à se préoccuper de la mise en place d'un dispositif qui rationalise le traitement des réclamations des assurés qui s'éparpillent entre des destinataires divers, seul le GEMA¹, Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurance décide de répondre positivement : la Commission Exécutive décide de confier, à partir du 1er janvier 1989, les fonctions de médiateur des Mutuelles du GEMA au Professeur DURRY, Professeur de Droit et Président du Bureau Central de Tarification.²
- 73 De son côté, en octobre 1987, le Conseil d'administration de la MAIF, informé des projets du GEMA, avait créé un comité de médiation de quatre membres, trois administrateurs et le Directeur, chargé de statuer sur des situations litigieuses dont il serait saisi par la Direction Générale.
- 74 La nomination du Professeur DURRY devait rendre rapidement cette initiative sans objet, d'autant plus que le dispositif retenu par le GEMA prévoyait la désignation par chaque Mutuelle adhérente d'un correspondant, nommément désigné, du médiateur du Groupement.
- 75 Se trouvait ainsi implicitement réglée une possible controverse entre deux conceptions de la médiation : fonction individuelle ou fonction exercée collectivement ?
- 76 La courte expérience du comité mis en place en octobre 1987 autorise à penser que, face au cas particulier que constitue chaque différend soumis à médiation, les lourdeurs engendrées par la collégialité l'emportent sur les avantages d'une élaboration en commun.
- 77 Le pouvoir de statuer en équité dont s'accompagne, en règle générale, la mission du médiateur ne peut être utilement exercé, en dernière analyse, que par la personne investie elle-même de la responsabilité et bénéficiaire, à ce titre, de la totale délégation de confiance qui en est le corollaire.
- 78 Ce qui ne signifie pas, bien au contraire, que le processus de préparation de la décision du médiateur écarte, par principe, toute concertation. Pour se forger sa conviction, le médiateur peut avoir besoin d'avis, notamment au plan technique, et de discussions à propos de ces avis mais, finalement, c'est à lui seul qu'incombe un choix dont il est seul comptable.

- 79 Le Professeur DURRY a donc reçu compétence pour rechercher une issue aux situations de conflit persistant entre une Mutuelle du GEMA et un de ses sociétaires, sans toutefois que les voies que peut emprunter la saisine ne fassent l'objet d'une réglementation précise et donnent lieu à une information adéquate dans les publications destinées aux mutualistes.
- 80 Le plus souvent, la fonction est alimentée par des réclamations parvenues aux services de la Direction des Assurances du Ministère de l'Economie et des Finances puis, après la disparition de celle-ci, à la Commission de Contrôle des Assurances. Les dossiers peuvent aussi avoir transité par une association de consommateurs ou un organisme spécialisé dans l'information sur l'assurance.
- 81 Quant aux sollicitations émanant directement des sociétaires, l'ignorance dans laquelle ces derniers se trouvent du nouveau dispositif ne peut que les rendre très exceptionnelles.
- 82 En fait, les années 1989-1992 vont avoir le caractère – et l'intérêt – d'une période de sensibilisation : elles permettent aux sociétés et à leurs services techniques de commencer à intégrer l'idée, nouvelle dans l'assurance française, qu'au-delà des procédures traditionnelles, amiables ou judiciaires, l'intervention d'une autorité extra-hiérarchique est susceptible d'éliminer des blocages durables, dans des conditions de souplesse et de rapidité satisfaisantes pour les deux parties.
- 83 À défaut de résultats quantitatifs spectaculaires, cette première expérience prépare utilement les Mutuelles à se montrer réceptives lorsque les Pouvoirs Publics décident de donner une impulsion nouvelle à une initiative que le seul GEMA avait, en 1988, prise au sérieux.
- 84 C'est qu'en quelques années, loin de se tarir, les doléances des assurés, fondées ou non, se sont multipliées au point de rendre impossible tout traitement efficace de la part des autorités de tutelle, constat qui amène le Conseil National des Assurances³ à s'emparer du problème.
- 85 L'étude entreprise au sein du C.N.A. se termine par une proposition de création d'un système de traitement des réclamations et de médiation dont l'organisation serait l'œuvre de la profession de l'assurance elle-même.
- 86 À l'époque, les trois « familles » dont se compose la profession, Fédération Française des Sociétés d'Assurance (assurance traditionnelle), Groupama (mutualité agricole), Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurance (Mutuelles sans intermédiaires), se retrouvent périodiquement au sein d'un Comité de Liaison de l'Assurance, C.L.A., lieu d'échanges sur les questions d'intérêt commun.
- 87 Le C.L.A. acceptant, dans son principe, la suggestion qui émane des travaux du Conseil National des Assurances, engage les discussions de nature à en définir la mise en œuvre concrète.
- 88 Si les débats font apparaître des différences, non inattendues, dans l'approche du sujet et dans la plus ou moins grande audace des solutions envisageables, ils sont aussi marqués par une intention commune d'aboutir qui conduit à l'adoption d'un dispositif d'ensemble dont l'économie peut se résumer ainsi :
- 89 – un organisme centralisateur unique, **Médiation Assurance**, est chargé de collecter la totalité des réclamations des assurés qui mettent en cause leur assureur, quel qu'en soit l'objet et quel qu'ait été le circuit emprunté et d'en assurer la transmission à

l'organisation professionnelle concernée ou à l'assureur lui-même pour examen et traitement.

- 90 – chacune des trois organisations – FFSA, Groupama, GEMA – désigne un médiateur qui assure, en son sein, la personnalisation de la fonction de médiation au plus haut niveau, les modalités de fonctionnement de la médiation, en particulier quant au rôle dévolu au médiateur « familial » par rapport au système propre à chaque entreprise, demeurant de la responsabilité de la famille concernée.
- 91 – des engagements précis, assortis des mesures pratiques appropriées, sont pris pour assurer le suivi des dossiers, notamment grâce à la personnalisation, à l'intérieur de chaque entité, de l'interlocuteur responsable. De même, un consensus de principe se réalise sur la nécessité d'informer les assurés du système mis en place et des possibilités qu'il leur offre.
- 92 Le principal mérite des mesures sommairement énoncées ci-dessus réside dans l'affirmation d'une réelle volonté de mieux écouter les assurés, de chercher une réponse concrète à leurs attentes et d'améliorer ainsi l'image d'une profession souvent mise en cause.
- 93 Mais, sans que pèse un soupçon sur la sincérité des principes affirmés et des engagements qui en découlent, il est évident que l'application, au quotidien, des modalités retenues n'a pu qu'être tributaire des conceptions, des traditions et des pesanteurs propres à chaque Société, d'une part, à la plus ou moins grande implication des dirigeants et cadres, d'autre part.
- 94 Ces différences étaient suffisamment prévisibles pour qu'apparaisse justifié, a posteriori, le refus opposé par le GEMA à la proposition qui, un moment, lui avait été faite de désigner un médiateur unique pour l'ensemble de la profession.
- 95 Elles expliquent aussi pourquoi le même Groupement, soucieux de permettre à chacune de ses composantes de manifester totalement ses spécificités, a pris soin de subordonner la compétence du Professeur DURRY à la constatation préalable qu'ont été épuisés tous les moyens dont disposait la Mutuelle pour trouver une solution conforme à sa culture de l'assurance et à sa conception de la relation mutualiste.
- 96 **Le Protocole sur la médiation** adopté par la commission Exécutive du GEMA et appliqué à partir du 1er juillet 1993 traduit concrètement la décision du secteur mutualiste de s'engager sans réticence dans la mise en œuvre des orientations définies par la profession et de conduire aussi loin que possible la logique de la démarche : le Groupement donne au médiateur qu'il a désigné pouvoir de statuer en **droit ou en équité** dans **une sentence qui s'impose à la Société concernée**, laquelle s'engage, par ailleurs, à ne pas faire état devant les Tribunaux d'un avis du médiateur qui lui avait été favorable lorsque le sociétaire a décidé de passer outre à cet avis pour user du droit qu'il conserve toujours de s'adresser à la voie judiciaire.
- 97 Les principes que consacre le Protocole de juillet 1993 correspondent tout à fait aux positions qu'ont défendues les représentants de la MAIF au cours des discussions préparatoires. Leur mise en application au sein de la Mutuelle risque d'autant moins de soulever des problèmes de fond quant à la compréhension et à l'adhésion des acteurs de l'entreprise que, depuis déjà plus d'un an, le Conseil d'administration a décidé de confier au Directeur de la Mutuelle, après son prochain départ à la retraite, une fonction de médiation interne.

- 98 Pendant le second semestre de 1992 et les tout premiers mois de 1993, parallèlement aux débats qui se poursuivent dans le cadre professionnel, la MAIF met au point son dispositif de médiation avec la volonté de veiller à ce qu'il soit, le moment venu, intégrable dans le cadre général dont les contours commencent à se dessiner.
- 99 En février 1993, la création de la fonction médiation fait l'objet d'une circulaire à l'ensemble des structures de la MAIF et en mars 1993, MAIF-Informations porte les dispositions prises à la connaissance de tous les sociétaires, leur en indique le « mode d'emploi » tout en ajoutant que des aménagements ultérieurs sont susceptibles d'intervenir lorsque l'élaboration en cours au sein des instances professionnelles sera arrivée à son terme.
- 100 Tel est, notamment, le cas de l'articulation entre Médiation MAIF et Médiation GEMA, qui faute d'avoir été conçue, n'a pu être abordée dans cette première communication.
- 101 En décembre 1993, sous le titre « Mieux connaître la médiation », MAIF-Informations renouvelle aux sociétaires les indications fournies sur l'objet de la médiation et le rôle du médiateur, en précise les modalités et situe la fonction MAIF par rapport à celle dans laquelle s'est trouvé confirmé le Professeur DURRY, en application du Protocole de juillet.
- 102 À partir de ce moment, la MAIF et ses sociétaires sont installés dans le système voulu tant par les Pouvoirs Publics que par la Profession et, plus particulièrement, le Groupement des Mutuelles et les engagements pris quant à l'information due à la totalité des assurés concernés ont été tenus, dans toute la mesure de ce qu'il était possible de faire connaître d'une expérience encore à ses débuts.
- 103 Restait à observer comment la volonté du Conseil d'administration et l'adhésion compréhensive des structures de la MAIF allaient se rencontrer avec l'attente de sociétaires délibérément incités à exprimer leurs revendications dans un cadre nouveau justifiant des espérances nouvelles.
- 104 Des trois années qui se sont écoulées depuis la première information de caractère général portée à la connaissance des sociétaires, la première a eu, tout naturellement, le caractère particulier d'une période de rodage et de mise au point.
- 105 Elle a été marquée par une – relative – abondance de sollicitations du médiateur de la part de sociétaires qui, apprenant l'existence d'un interlocuteur possible nommément désigné, ont pensé que s'adresser à ce dernier leur procurerait une meilleure garantie d'écoute et accélérerait la procédure de règlement, sans qu'il y ait véritablement un blocage définitif de nature à justifier une intervention de médiation.
- 106 Dans quelque huit cas sur dix, la démarche n'était pas à proprement parler sans objet mais elle était affectée d'une erreur de destinataire : le rôle du médiateur n'est pas de se substituer aux services pour traiter un dossier à leur place, voire pour réparer une erreur ou remédier à une carence, il ne peut être que de chercher une solution à un problème dont n'ont pu venir à bout les structures de la Mutuelle, après l'intervention des niveaux hiérarchiques successifs.
- 107 Des dispositions ont été prises pour que, bien que mal orientées, ces interventions aient la suite qu'elles méritent, dans des conditions qui ne décrédibilisent pas la fonction nouvellement créée, tant sur le fond qu'au plan des délais.
- 108 Pour l'essentiel, l'objectif a été atteint et peu nombreux sont les dossiers qui, après avoir été portés prématurément à la connaissance du médiateur, sont revenus par la suite dans sa compétence, faute de solution du litige de la part des responsables compétents.

- 109 À cette occasion, s'est confirmé le constat que l'intervention d'une autorité extérieure est rarement sans effet sur l'évolution d'un dossier plus ou moins enlisé, pour des raisons diverses, dans les processus internes. Sans attribuer à l'entremise – non active dans un premier temps – du médiateur une importance excessive, il n'est pas excessif d'en porter les effets au crédit des résultats indirects de l'institution de la médiation.
- 110 Les observations recueillies au cours de plus d'une année vont permettre, au début du second semestre de 1994, la mise en place de l'organisation qui, depuis lors, n'a pas été modifiée.
- 111 Basée sur une réaffirmation de la compétence propre à chacune des structures de la MAIF, elle vise à faire jouer à chacune d'elles le rôle qui lui revient dans le traitement des situations litigieuses.
- 112 Les possibilités de saisine utile du médiateur se trouvent ainsi ramenées à l'intérieur de la zone de sa véritable fonction, c'est-à-dire les cas qui justifient une prise de position personnelle de sa part pour tenter de trouver une issue à un conflit dont aucune des compétences internes à l'entreprise, précédemment sollicitées, n'a pu venir à bout.
- 113 La correspondance, en provenance d'un sociétaire, destinée au médiateur connaît un sort qui peut être caractérisé par trois phases successives :
- 114 – en amont de l'intervention du médiateur,
- 115 – la médiation proprement dite,
- 116 – les suites de la décision du médiateur.

Première Étape : Avant l'intervention du médiateur

- 117 Malgré les précisions fourmies aux sociétaires par un nouvel article de MAIF-Informations en juin 1995, il reste nécessaire de vérifier si la lettre reçue à l'attention du médiateur, concerne bien un litige devenu de la compétence de celui-ci ou bien s'il ne s'agit pas d'une réclamation relative à un dossier en cours d'instruction pour lequel il reste encore place à une décision de nature à éliminer le conflit.
- 118 Dans cette seconde hypothèse, le sociétaire est informé que sa démarche est portée à la connaissance de l'autorité hiérarchique compétente pour un nouvel examen de l'affaire en vue d'une décision qui lui sera ultérieurement notifiée et qui, en cas de désaccord persistant de sa part, laissera place à la saisine du médiateur lui-même.
- 119 L'épisode est important. Sur le fond, d'abord parce que les dispositions prises s'inscrivent dans la volonté du Conseil d'administration de la MAIF d'obtenir de chaque niveau hiérarchique qu'il remplisse pleinement les obligations, en matière d'initiatives et de décisions, afférentes aux responsabilités dont il a été investi le recours à la médiation ne doit pas offrir une tentation de se dérober face à ces responsabilités.
- 120 D'autre part, c'est prioritairement au sein de la structure techniquement compétente, et avec la participation active de son encadrement, que le différend évoqué a les meilleures chances de trouver la solution qu'autorisent les dispositions légales ou contractuelles qu'il met en œuvre.
- 121 Enfin, chaque fois qu'elle n'est pas exclue par une tentative précédente restée infructueuse ou par la nature même du conflit, il est intéressant que puisse être envisagée une proposition d'écoute directe du sociétaire dans le cadre du dialogue mutualiste que permet la délégation départementale (voir *supra* p. 6).

- 122 Mais la manière dont est conduite cette phase délicate de relations déjà affectées par un désaccord persistant est aussi à considérer au plan de **la forme et des délais**.
- 123 Il est essentiel de ne pas donner à un mutualiste qui veut s'exprimer, fût-ce à tort voire avec une agressivité excessive, l'impression que la Mutuelle commence par lui répondre en intégrant sa démarche dans une procédure bureaucratique lourde et anonyme, impression qui ne manquera pas d'être renforcée si les délais de réaction lui apparaissent anormalement longs.
- 124 La crédibilité de l'orientation générale affirmée est directement tributaire de l'attention apportée à la responsabilisation des divers interlocuteurs appelés à intervenir dans le traitement du dossier et à leur sensibilisation au respect de délais susceptibles d'être ressentis comme raisonnables. En cette matière, la vigilance est nécessaire face au risque permanent de voir les nécessités de l'activité courante normale amener à considérer comme secondaires, et à traiter comme telles, des réclamations dont il faut aussi reconnaître que le fondement et l'intérêt ne sont pas toujours évidents.
- 125 L'intervention successive des différents responsables concernés, Correspondant départemental pour un dossier instruit par une délégation, Chef de service pour un dossier de la compétence du Siège social ou d'un Centre de Règlement, puis de la Direction elle-même peut ne pas avoir permis une solution acceptée par le sociétaire.
- 126 À ce moment, les conditions de la compétence du médiateur sont réunies et la situation est identique à celle où il est saisi pour la première fois par le sociétaire après qu'aient été épuisées les possibilités de solution interne, niveau Direction compris.

Deuxième étape : la médiation

- 127 Au moment où il constate qu'il lui appartient désormais d'intervenir personnellement, le médiateur en informe le sociétaire et, le plus souvent, lui annonce qu'il se réserve d'examiner le dossier et de s'en entretenir avec les responsables qui en ont précédemment eu connaissance, avant de faire connaître son avis.
- 128 En effet, même dans les cas exceptionnels où il dispose de la totalité des éléments objectifs dont il peut avoir besoin pour se déterminer, il est toujours intéressant de recueillir l'avis des responsables qui ont déjà été appelés à connaître le dossier, notamment pour se faire une idée de l'espace que l'application des règles de droit à laquelle se limitait leur compétence laisse, éventuellement, à une solution relevant de l'équité et des considérations plus subjectives qui sous-tendent cette notion.
- 129 Dans le même but, si l'affaire a donné lieu à une rencontre entre le sociétaire et le Correspondant départemental, un compte-rendu de cet entretien fournit souvent des indications propres à affiner l'approche du dossier et à dégager la perspective d'une solution de compromis.
- 130 Ces échanges ont un autre mérite : ils éclairent les intervenants précédents sur la manière dont le médiateur appréhende le litige et contribuent à écarter le risque d'une incompréhension sur la motivation d'une décision différente de la position adoptée par les structures hiérarchiques de la Mutuelle.
- 131 Lorsqu'ils sont arrivés à leur terme, les conditions sont réunies pour une décision au titre de la médiation, « en droit ou en équité ».

- 132 En droit – Les cas sont minoritaires car ils supposent de la part des responsables successifs qui ont été amenés à se prononcer une erreur ou une insuffisance persistante dans la prise en compte des dispositions légales ou contractuelles dont relève le dossier.
- 133 L'effort persévérant d'explication en matière d'interprétation des ambiguïtés ou des lacunes du contrat et de correction par l'assureur des effets négatifs des conventions inter-sociétés (cf. supra p. 3) a porté ses fruits et, à l'exception près, ce genre de situations n'alimente pas la compétence du médiateur.
- 134 C'est le plus souvent, dans les domaines du Vol et de la Protection Juridique que se situent les différends qui appellent une décision du médiateur en droit strict, alors que des considérations de bon sens, de vraisemblance, ou de bonne foi, compréhensibles mais non juridiquement défendables avaient pris une place trop importante dans l'attitude adoptée par les services.
- 135 **En équité** – Avant d'en mesurer la place dans la médiation, ne faut-il pas s'arrêter un instant sur ce que recouvre le terme même.
- 136 Au sens général (cf. Robert, Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française), l'équité c'est ce qui correspond à la justice naturelle et, au sens juridique, c'est, par opposition au Droit positif, une conception de la justice qui ne repose pas sur les règles de droit en vigueur et qui peut même leur être contraire.
- 137 Investi du pouvoir de statuer en équité, le médiateur peut donc s'affranchir du strict respect des textes pour rechercher l'esprit dont ils procèdent et le faire prévaloir sur leur formulation écrite. Il lui est, de même, loisible de tenir compte d'éléments d'appréciation extérieurs ignorés par la loi ou le contrat mais qui lui paraissent mériter d'être pris en considération dans une appréciation juste des obligations de l'assureur envers l'assuré.
- 138 Deux conséquences en résultent : la place que prend l'intime conviction dans la mise en œuvre du pouvoir de statuer en équité interdit d'exiger du médiateur qu'il exprime dans le détail la motivation qui a été la sienne et qu'il soit tenu de s'en justifier.
- 139 De ce point de vue, la confiance qui lui est faite ne peut être que globale tout comme le jugement que l'autorité qui l'a nommé a le droit de porter sur l'exercice de la fonction : la constatation de dérives significatives vers la fantaisie ou l'arbitraire ne doit remettre en question la fonction elle-même mais le choix de son titulaire.
- 140 La deuxième conséquence est que la sentence du médiateur n'a qu'une portée strictement limitée à l'affaire qu'elle concerne. Elle est dépourvue de toute espèce de valeur d'exemple ou de jurisprudence.
- 141 Il est très important d'éviter des incompréhensions sur ce point et l'une des préoccupations du médiateur doit être de bien circonscrire tant vis-à-vis du mutualiste concerné que des services de la Mutuelle la signification étroite d'une décision qui fait une place à la notion d'équité.

Troisième étape : Après la décision du médiateur

- 142 Deux solutions peuvent se présenter :
- 143 – Le sociétaire accepte, éventuellement après discussion, la décision du médiateur. Il ne reste qu'à faire procéder, s'il y a lieu, aux opérations induites par la modification apportée à la position initialement prise par la MALF : versement d'indemnité,

régularisation de position contractuelle, investigations ou procédures complémentaires etc.

- 144 En règle très générale, le dossier est renvoyé aux services à cet effet avec les instructions qui découlent de la décision et le rôle du médiateur s'arrête là.
- 145 – Le sociétaire n'accepte pas l'avis porté à sa connaissance et, conformément à la possibilité que lui a fait connaître la correspondance l'informant de la sentence, il décide de saisir le médiateur du GEMA.
- 146 S'engage alors une sorte d'instance d'appel de la médiation au cours de laquelle le Professeur DURRY, après examen du dossier et des arguments des deux parties, va se forger une opinion qu'il traduit dans un avis communiqué au sociétaire et à la MAIE
- 147 Ainsi que le prévoit le Protocole de juillet 1993, celle-ci s'engage à prendre en compte l'avis du médiateur du GEMA et à tenir, sans discussion, les engagements qui peuvent en découler pour elle.
- 148 De son côté, le sociétaire qui ne s'estime pas totalement satisfait conserve, ainsi que ne manque pas de le lui rappeler le Professeur DURRY lorsqu'il s'informe de sa décision, la faculté d'engager une action en justice.
- 149 Il convient de rappeler, à ce propos, que la médiation n'est pas une modalité obligatoire et qu'un sociétaire mécontent peut toujours prendre l'initiative d'un procès soit avant même de saisir le médiateur MAIF, soit avant de passer au stade de la médiation GEMA.
- 150 Jusqu'alors, il n'a pas été constaté d'initiatives judiciaires de la part d'un sociétaire après sentence du Professeur DURRY.
- 151 Plus de trois années se sont écoulées depuis la première information diffusée aux sociétaires et depuis le milieu de 1994, ont été éliminés les facteurs de perturbation liés à la confusion entre réclamations et véritables demandes de médiation.
- 152 De quelles critiques ou objections le système a-t-il fait principalement l'objet ?
- 153 De quels effets positifs peut-il être crédité ?
- 154 Deux critiques de principe justifient un sort particulier.
- 155 La première est que la médiation « profite » aux initiés et aux tenaces alors que, dans une situation identique, le sociétaire qui a fait confiance à la MAIF et s'est incliné, même de mauvaise grâce, n'a pas bénéficié d'une reconsidération de son cas.
- 156 Pour n'être pas propre à la médiation mais s'appliquer à tout droit mal connu de ceux qui seraient fondés à en bénéficier, l'argument ne manque pas d'être embarrassant, dans une société soucieuse d'égalité mutualiste.
- 157 La seule réponse loyale qu'il appelle réside dans la densité et la qualité de l'information diffusée à propos d'une faculté nouvelle offerte à tous les mutualistes, telle que la médiation.
- 158 De ce point de vue, la MAIF a fait des efforts importants, à plusieurs reprises. Sans chercher un alibi commode dans la comparaison avec ce qu'ont fait les autres sociétés, il est clair que, toutes entreprises confondues, les assurés de la MAIF sont ceux qui ont été destinataires, le plus tôt, des informations les plus précises et les plus complètes.
- 159 Mais être destinataire ne signifie pas, hélas, avoir pris connaissance, ce qui est un autre problème, plus général, qui oblige à réfléchir à des formes nouvelles d'information plus individualisées et plus aptes à susciter la réceptivité du sociétaire.

- 160 Sans prétendre que l'intervention des délégations départementales a remédié à toutes les faiblesses et insuffisances de l'information collective, il est notoire, par exemple, que les rapports directs entre un mutualiste et un membre de sa délégation ont souvent été à l'origine d'une saisine utile du médiateur.
- 161 Deuxième grief : **le médiateur MAIF n'offre pas les garanties d'indépendance souhaitables**. Dans un tout petit nombre de dossiers – de caractère très conflictuel – le reproche a été évoqué et deux sociétaires ont tenu à saisir directement le médiateur du GEMA pour échapper au risque de partialité de la part du médiateur MAIF.
- 162 Il n'est pas contestable que, par sa carrière passée, ce dernier est très lié à la MAIF et qu'au moins formellement, à défaut d'être exposé à des critiques au plan de l'indépendance « économique », il ne peut se prévaloir d'une indépendance « idéologique ».
- 163 On peut penser que le Conseil d'administration a donné suffisamment de preuves de la sincérité et de la force de son engagement en faveur d'un véritable dispositif de médiation pour que son choix ne résulte pas seulement d'une opportunité commode.
- 164 Sans doute a-t-il considéré que les avantages d'une bonne connaissance des structures de la Mutuelle, des responsables qui les animent et – aussi et peut-être surtout – de l'esprit dans lequel ont été conçues et rédigées les garanties offertes aux sociétaires, permettaient de ne pas considérer comme décisif le reproche de non-indépendance, au moins pour la première période de création et de fonctionnement du dispositif ?
- 165 Sans s'éterniser sur le sujet, ajoutons que le recours toujours possible au deuxième degré de médiation offert par le GEMA constitue, en tout état de cause, pour le sociétaire une protection contre le risque de partialité.
- 166 Évoquer les effets positifs tout en échappant à la tentation de l'autosatisfaction nécessite d'abord de relativiser l'aspect quantitatif de la médiation. Moins de 100 dossiers par an, le nombre peut susciter un jugement optimiste sur le fonctionnement de l'entreprise ou pessimiste sur l'impact de son information...
- 167 En fait, la référence à des chiffres n'est pas déterminante pour identifier les conséquences de la médiation dans les relations entre la MAIF et ses sociétaires.
- 168 Abstraction faite du nombre, quand même non négligeable, de situations conflictuelles qui ont pu être résolues, la possibilité de saisir un médiateur a été interprétée comme un enrichissement des moyens déployés par la Mutuelle pour permettre à ses sociétaires de se faire entendre.
- 169 Quant au dialogue qui s'est instauré entre le médiateur et le mutualiste, si le premier contact a été parfois obéré par l'irritation née d'une attention jugée insuffisante ou de lenteurs non comprises, il s'est, le plus souvent, transformé heureusement grâce à un effort réciproque d'écoute et de considération.
- 170 De ce point de vue, la personnalisation d'un interlocuteur et la responsabilisation qui en résulte nécessairement pour celui-ci, sont des facteurs importants de l'amélioration de la relation mutualiste : elles contribuent efficacement à détruire le préjugé compréhensible que crée dans l'esprit du mutualiste la conscience du déséquilibre énorme entre ses moyens et ceux d'une entreprise de grande dimension, fût-elle d'inspiration et de volonté mutualistes.
- 171 Pour terminer, il faut aussi consacrer une place à des effets de la médiation, qui, pour être indirects, n'en sont pas moins intéressants pour le bon fonctionnement de la Mutuelle.

- 172 Il s'agit, d'abord, de la plus grande sensibilisation aux réactions des sociétaires qu'ont provoquée la mise en place de la médiation et les mesures ultérieures prises pour le traitement des réclamations : le volume considérable des dossiers gérés ne permet pas de garantir l'élimination totale des faiblesses, des délais ou des carences mais l'existence d'un dispositif destiné à en pallier les conséquences constitue une incitation pressante, à ne pas les considérer comme une fatalité dont les sociétaires doivent s'accommoder.
- 173 D'autre part, la possibilité supplémentaire qu'offre la médiation d'observer certains dysfonctionnements et certaines insuffisances, par exemple dans la rédaction de telle ou telle disposition contractuelle, constitue pour la Direction et le Conseil d'administration une contribution utile à sa réflexion en direction d'une amélioration des garanties et des services mis à la disposition des mutualistes.
- 174 Entre la conciliation, tentative de rapprocher les antagonistes dans l'espoir qu'ils parviennent à se mettre d'accord et l'arbitrage, véritable substitut d'une instance judiciaire qui se termine par une décision assortie de la même force, la médiation occupe une place originale.
- 175 Elle offre aux parties une nouvelle chance d'issue rapide et gratuite à leur différend sans les priver du droit de s'adresser à la justice si la sentence du médiateur ne leur donne pas satisfaction.
- 176 Pourtant, dans le rapport assureur / assuré, le déséquilibre fondamental entre une grande entreprise et un simple particulier conduit à se demander s'il ne convient pas de limiter à ce dernier la liberté d'user de la voie judiciaire en cas de sentence qui ne le satisfait pas.
- 177 La logique du système mis en place par la profession toute entière devrait conduire à ce que l'assureur soit lié par l'avis du médiateur qu'il a désigné ou qu'a désigné son organisation professionnelle.
- 178 La généralisation d'une telle solution, qu'a choisie dès l'origine le GEMA, serait de nature à garantir à la médiation dans l'assurance l'avenir que mérite l'esprit dont elle procède.

Liste des mutuelles adhérentes au gema en 1988

- 179 AMF (Assurance Mutuelle des Fonctionnaires).
- 180 AMDM (Assurance Mutuelle des Motards).
- 181 GMF⁴ (Garantie Mutuelle des Fonctionnaires).
- 182 MAAF (Mutuelle Assurance Artisanale de France).
- 183 MACIF (Mutuelle Assurance des Commerçants et Industriels de France et des Cadres et salariés du commerce et de l'industrie).
- 184 MACSP (Mutuelle Assurance du Corps de Santé Française).
- 185 MAE (Mutuelle Assurance de l'Education).
- 186 MAF⁵ (Mutuelle des Architectes de France).
- 187 MAIE (Mutuelle Assurance des Instituteurs de France).
- 188 MAPA (Mutuelle Assurance des Professions Alimentaires PREVOYANTE ACCIDENTS).
- 189 MATMUT (Mutuelle Assurance des Travailleurs Mutualistes).
- 190 MEPM/IARD (Mutuelle d'Entraide et de Prévoyance Militaires-LARD).

- 191 MFA (Mutuelle Fraternelle d'Assurances).
 - 192 SMABTP⁶ (Société Mutuelle d'Assurance du Bâtiment et des Travaux Publics).
 - 193 SMACL (Société Mutuelle d'Assurance des Collectivités Locales).
 - 194 SOU MEDICAL (Le) (Société Médicale d'Assurance et de Défense Professionnelles).
-

NOTES

1. Composition du GEMA à l'époque (*cf.* liste jointe)
2. Le Bureau Central de Tarification est l'organisme chargé de trouver une solution au problème posé par les refus d'assurance opposés à une personne assujettie à une obligation légale d'assurance.
3. Le Conseil National des Assurances est un organisme consultatif qui, sous la présidence du Ministre de l'Economie et des Finances ou du Directeur du Trésor, réunit des représentants de l'Administration, du Parlement, des assureurs (entreprises et salariés) et des assurés. Sa compétence s'étend à toutes les questions relatives à l'assurance dont il est saisi soit par le Ministre soit par la majorité de ses membres. Il fournit, chaque année, au Président de la République et au Parlement un rapport relatif aux assurances. Au sein du C.N.A. ont été créées trois commissions, dont la Commission Consultative de l'Assurance dont les travaux sont à l'origine des mesures adoptées en 1993 par la profession en matière de médiation. (Articles L 411-1 à L 411-6 du Code des Assurances)
4. ont, depuis 1988, cessé d'appartenir au GEMA
5. ont, depuis 1988, cessé d'appartenir au GEMA
6. ont, depuis 1988, cessé d'appartenir au GEMA