

Exercice d'interview, Chantal Guyon, Tout Compte Fait

Olivier Subilia

«C'est gratifiant d'aider les gens à mieux se comprendre»

L'assurance est un marché porteur en Suisse: 21,26 milliards de francs de primes encaissées chaque année, selon les statistiques de l'Office fédérales des assureurs privés. Pourtant, tout ne se passe pas toujours comme prévu. C'est là que la fondation de l'ombudsman des assurances privées et de la SUVA intervient.

Bon an mal an, elle traite plus de 4000 plaintes par année. Créée il y a plus de trente ans sur initiative de l'ASA (Association suisse d'assurance), la fondation qui possède des bureaux à Zurich, Lausanne et Lugano intervient, gratuitement, à la demande des assurés. Maître Olivier Subilia, représentant pour la Romandie, nous reçoit entre deux rendez-vous pour évoquer sa fonction.

Maître Olivier Subilia, concrètement, quel est le rôle de l'ombudsman des assureurs privés ?

Je ne suis pas le défenseur des assureurs contre les assurés: mon rôle est celui d'un médiateur neutre, chargé de recevoir les doléances d'assurés en litige avec leur assurance et, de vérifier si le droit ou les usages ont été respectés ou non. Le cas échéant, je le signifie à la partie qui a tort en lui expliquant pourquoi. Si une requête est justifiée, j'interviens alors auprès de l'assureur en lui signifiant qu'à mon avis, le dossier mérite un réexamen. Mais, je ne peux obliger aucune des parties à adopter telle décision plutôt qu'une autre.

Votre médiation concerne-t-elle tous les acteurs et tous les domaines du secteur des assurances?

Non. La fondation de l'ombudsman est une fondation de droit privée. Par conséquent, elle n'intervient qu'en cas de litiges concernant l'un de ses 74 membres. Tous les grands assureurs privés y sont affiliés. A l'origine, nous nous occupions exclusivement des assurances privées. Aujourd'hui, nous traitons également le domaine de l'assurance accident, pour autant qu'elle soit pratiquée par un assureur privé, et, depuis 2006 certaines affaires liées au 2^e pilier.

Qu'est-ce qui vous plaît dans cette fonction?

Je trouve gratifiant d'aider les gens à mieux se comprendre. Les avocats et les juges considèrent souvent, sous forme de boutade, qu'une bonne transaction est une transaction qui fait deux insatisfaits. Moi, mon travail c'est de rétablir le dialogue entre assureurs et assurés et de trouver une solution qui satisfasse les deux parties.

Vous êtes l'ombudsman de la Suisse romande depuis maintenant huit ans. Ce dialogue s'est-il durci avec les assureurs au fil des ans?

Le taux de réussite qui atteint aujourd'hui 70% est légèrement supérieur à celui de 2002. S'il est vrai que parfois il faut plusieurs échanges de courrier pour

parvenir à un accord, dans l'ensemble le courant passe plutôt bien entre la fondation et les assureurs.

Les assureurs sont-ils vraiment toujours de bonne foi?

On ne pourrait pas avoir 70% de taux de réussite sans contrainte, si les assureurs ne jouaient pas le jeu. Il faut parfois intervenir dans des dossiers qui ont été mal gérés, c'est vrai, mais cela ne signifie pas pour autant que l'assureur soit de mauvaise foi. Ce n'est d'ailleurs pas dans l'intérêt des assureurs: jouer le jeu est bon pour leur image de marque. Du reste, nombre d'entre eux mentionnent les coordonnées de la fondation de l'ombudsman dans les conditions générales d'assurance.

Et les assurés sont-ils toujours bien intentionnés?

Il m'arrive environ une fois par année de remettre à l'ordre un assuré qui tente d'escroquer l'assurance en me fournissant un faux, pour lui signifier que nous en resterons là. Mais, un cas sur les centaines que je traite chaque année, c'est vraiment insignifiant. Les assurés omettent aussi parfois de nous fournir certaines pièces dans le but de favoriser leur version des faits. Mais c'est le plus souvent de bonne guerre et ne relève qu'exceptionnellement de la tromperie.

12% seulement des demandes adressées à la fondation de l'ombudsman proviennent de Suisse romande. Selon vous, l'institution est-elle suffisamment connue de ce côté-ci de la Sarine?

Le faible nombre de requêtes signifie probablement qu'elle ne l'est pas. Comment faire pour que cela change, j'avoue que je n'en sais rien. Une des explications avancées tient au fait que les assureurs seraient plus agréables de ce côté-ci de la Sarine. Autre hypothèse, les assurés seraient trop paresseux en Suisse romande pour faire appel à nos services...

Vous n'avez pas force de contrainte auprès des compagnies d'assurances. Si la médiation échoue, l'assuré a-t-il encore d'autres voies de recours?

Dans les cas où nous ne trouvons pas de consensus, l'assuré dispose des mêmes voies de recours que tout un chacun. Il peut décider de saisir le tribunal par le biais d'un avocat. A partir de là, je ne peux plus suivre le dossier et je ne le veux pas d'ailleurs. Le but de l'ombudsman c'est justement de proposer un service extrajudiciaire en amont pour éviter de telles procédures.

Mais puisque vous êtes aussi avocat, vous n'accepteriez pas de me défendre?

Non, clairement non car il y aurait alors conflit d'intérêts. C'est une règle qui m'est imposée et à laquelle je souscris entièrement d'ailleurs. Je ne suis ni du côté des assurés ni de celui des assureurs. On ne peut pas être à moitié indépendant. On l'est ou on ne l'est pas.

Justement, exercez-vous vraiment votre activité en toute indépendance, car ce sont tout de même les assureurs qui vous financent?

On me pose souvent cette question. Généralement, elle vient d'assurés à qui j'ai donné tort. Oui, je suis totalement indépendant. Pour combattre ce préjugé, je rappelle que les assureurs ont seulement deux droits: celui de financer le budget de la fondation selon une clé de répartition qui n'est pas directement en lien avec les dossiers traités, et celui de disposer d'un siège – sur huit – au Conseil de fondation. Je ne suis pas payé par les assurances affiliées à la fondation mais par la fondation elle-même et je ne reçois aucune instruction de leur part. Par

conséquent, mon indépendance est préservée même si la fondation est financée par les établissements auprès de qui elle intervient.

© Sauf accord de l'auteur et de la direction du CRFJ, ces travaux, réalisés dans le cadre de la formation, ne sont pas destinés à la publication ni à la diffusion.