



À l'attention du service compétent

chargé de l'instruction des demandes de prise en charge au titre de la Protection juridique / Multirisques Habitation (MRH) / Garanties et assistances contractuelles.

Objet : Requête de prise en charge et, le cas échéant, de subrogation, à la demande expresse de votre assuré - Expertise technique indépendante et médiation amiable (M.A.R.L.)

Madame, Monsieur,

Le présent courrier a pour objet de vous informer de la volonté expresse de votre assuré de confier à Accord Amiable la conduite d'une **expertise technique indépendante**, réalisée en parallèle d'un processus de médiation, dans le cadre du différend immobilier qu'il rencontre.

Cette méthode conjointe unique, expertise & médiation, constitue aujourd'hui l'un des outils les plus efficaces pour parvenir à une solution rapide, sécurisée et conforme aux orientations nationales en matière de justice amiable.

Notre démarche s'inscrit directement dans le mouvement porté par les juridictions et soutenu personnellement par le garde des Sceaux, ministre de la Justice, qui encourage le recours aux solutions amiables comme instrument majeur de la **justice de demain**. (Annexe - Courrier du ministre de la Justice)

Votre assuré a pu bénéficier en amont d'un **diagnostic préliminaire gratuit**, réalisé par Accord Amiable. Ce diagnostic lui a permis :

- d'identifier de manière transparente **le nombre de pathologies ou points techniques nécessitant une analyse approfondie**,
- d'obtenir une **première estimation du coût potentiel d'une expertise sur pièces complète** (l'expertise sur pièces étant facturée 150 € par pathologie),
- d'être informé sur **le degré d'urgence** des éléments détectés, sans que ce service gratuit n'engage la responsabilité de notre société.

En application de l'article L.113-2 du Code des assurances, votre assuré dispose de la faculté de vous transmettre tout document utile à l'instruction du sinistre, y compris les constatations d'une expertise indépendante réalisée à son initiative. Conformément aux principes de la liberté de la preuve (art. 1353 et s. du Code civil) et à la jurisprudence constante (Cass. 2e civ., 15 oct. 2020, n° 19-17.520), l'assuré demeure libre de mandater le prestataire de son choix pour conduire l'expertise et la médiation destinées à éclairer sa situation.

En vous transmettant aujourd'hui ce courrier directement, votre assuré vous indique clairement sa volonté de :

Mandater Accord Amiable pour conduire une expertise amiable sur pièces, accompagnée d'une médiation amiable (M.A.R.L.) menée simultanément, afin de parvenir à une résolution amiable rapide et techniquement éclairée.

En validant la résolution amiable proposée, votre compagnie s'inscrit dans la trajectoire institutionnelle définie par le ministère de la Justice, qui a expressément souligné, dans le courrier annexé, que notre démarche constitue "*une initiative exemplaire [...] innovante et pragmatique*", fondée sur la neutralité de l'expertise et la recherche d'accords efficaces. Votre engagement aux côtés de cette dynamique moderne renforce la place centrale des assureurs comme acteurs essentiels de la justice de demain. Afin de favoriser l'accès effectif à la justice amiable pour tous, Accord Amiable a instauré une politique de facilitation financière. Nos tarifs ont été définis dans une logique d'équité et d'accessibilité, tout en reposant sur un haut niveau d'exigence et d'expertise. **Conscients que l'avance de frais peut constituer un frein pour certains assurés, nous avons décidé d'accepter un mécanisme de subrogation lorsque l'assurance y consent.**

Cette subrogation peut être activée dès lors que l'assurance :

- I. **confirme sa prise en charge,**
- II. **précise le barème indemnisable,**
- III. **autorise la mise en œuvre conjointe d'une expertise et d'une médiation. Cette simultanéité garantit une résolution rapide et cohérente, sans solliciter de trésorerie immédiate de l'assuré.**

Dans ce cadre, les documents relatifs à votre décision (confirmation de prise en charge, barème d'indemnisation, références internes au dossier) devront être adressés directement à l'assuré, lequel nous en transmettra copie à l'adresse courriel assurance@accordamiable.com pour permettre le démarrage immédiat de la procédure amiable. Toutefois, si l'assuré en exprime le souhait, votre organisme peut également nous adresser ces documents directement, en mentionnant clairement la référence du dossier d'assurance, afin de garantir une circulation fluide et sécurisée des informations par courriel à l'adresse : assurance@accordamiable.com

À l'inverse, si vous-même ou votre assuré ne souhaitez pas activer la subrogation ou si les conditions requises ne sont pas réunies, notamment lorsque l'assuré sollicite uniquement une expertise ou uniquement une médiation sans que les deux interventions soient menées conjointement, le dispositif de subrogation ne trouve pas à s'appliquer. **Dans ce cas, votre assuré réglera directement nos prestations, vous transmettra les factures ainsi que tout document que vous jugerez utile à l'instruction du dossier, et pourra solliciter librement le remboursement selon les garanties prévues à son contrat.**

Cette modalité, parfaitement conforme au droit des assurances, permet également d'engager les opérations dans les meilleurs délais lorsqu'une situation requiert une intervention rapide.

Il arrive, dans certains dossiers, que des assurés prennent l'initiative, parfois en méconnaissance de leurs obligations contractuelles, de faire réaliser une expertise ou une médiation avant d'avoir sollicité l'accord exprès de leur assurance. Conformément aux articles 1103 et 1104 du Code civil, le contrat d'assurance doit être exécuté de bonne foi par chacune des parties. L'article L.113-2 du Code des assurances impose à l'assuré de déclarer le sinistre et de transmettre les documents utiles, mais la jurisprudence constante rappelle que ces obligations doivent être interprétées de manière protectrice pour l'assuré. Ainsi, la Cour de cassation juge de longue date qu'aucune déchéance de garantie ne peut être opposée au seul motif que l'assuré a pris l'initiative de diligenter une expertise ou une médiation avant de solliciter l'accord de son assureur, sauf démonstration d'une mauvaise foi caractérisée (notamment : Cass. 2e civ., 27 mai 2004, n° 02-20.084 ; Cass. 2e civ., 9 avr. 2015, n° 14-16.607).

En conséquence, dans le cadre de l'exécution loyale du contrat, il appartient à l'assureur d'examiner la demande de prise en charge ou de remboursement avec attention et bienveillance, dès lors que l'assuré a agi dans l'intérêt légitime de préserver sa situation ou de répondre à l'urgence du litige, et qu'aucune intention frauduleuse ne peut lui être reprochée. Notre démarche vise à apporter une solution rapide, technique et apaisée aux litiges immobiliers, dans un esprit conforme aux orientations du ministère de la Justice. Nous serions honorés de pouvoir, avec vos équipes, œuvrer ensemble à l'accompagnement optimal de votre assuré et, si vous le jugez utile, de pouvoir mettre ce dispositif au service d'autres situations similaires au sein de votre portefeuille.

Il est rappelé que l'expertise réalisée par Accord Amiable est une expertise technique indépendante, destinée à identifier la cause du désordre et à faciliter une résolution amiable, et ne constitue en aucun cas une expertise d'assurance destinée au chiffrage du sinistre. Conformément à la liberté de preuve (art. 1353 C. civ.), aux principes de bonne foi contractuelle (art. 1103-1104 C. civ.) et, en matière de protection juridique, à la liberté du choix du professionnel (art. L.127-3 du Code des assurances), votre assuré demeure libre de solliciter le prestataire de son choix. Le seul fait que ce prestataire ne soit pas partenaire de votre compagnie ne saurait faire obstacle à l'examen loyal de la demande de prise en charge prévue au contrat.

Si, en dépit des stipulations contractuelles applicables et de l'analyse des garanties susceptibles d'être mobilisées, un désaccord devait persister quant à la prise en charge des frais liés à l'expertise amiable ou à la médiation (M.A.R.L.), il convient de rappeler que le cadre de la médiation conventionnelle – tel qu'organisé par les articles 21 et suivants de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 et consacré par le principe d'autonomie de la volonté (art. 1102 C. civ.), ouvre aux parties la possibilité d'engager, à tout moment, un processus d'échanges destiné à clarifier leurs positions respectives et à rechercher, lorsque cela est envisageable, une solution conforme au cadre contractuel applicable.

Accord Amiable peut, dans ce contexte, être sollicité par l'une ou l'autre partie afin d'organiser un échange structuré et impartial, en complément des procédures internes de réclamation. Si cette démarche amiable ne permettait pas de rapprocher les points de vue ou si les conditions d'une médiation formalisée ne pouvaient être réunies, une attestation de non-médiation serait établie et remise à la partie requérante.

Cette attestation, établie en toute neutralité, a vocation à permettre la poursuite utile des démarches, notamment dans le cadre d'une éventuelle saisine du Médiateur national de l'Assurance en application des articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, ou, le cas échéant, devant les juridictions compétentes. **L'ensemble de cette démarche s'inscrit dans un cadre strictement légal et ne modifie en rien les droits, obligations ou procédures internes applicables à votre compagnie.**

Si Accord Amiable n'est pas encore partenaire de votre compagnie, nous serions naturellement honorés de pouvoir échanger avec vos équipes afin de mettre notre dispositif à votre service pour l'accompagnement d'autres assurés confrontés à des situations similaires. Conformément aux orientations claires du ministère de la Justice, notre démarche vise à offrir une résolution plus rapide, plus efficace et plus apaisée des litiges immobiliers, au bénéfice de l'ensemble des acteurs : assureurs, assurés et institutions judiciaires.

La médiation et l'expertise technique indépendante ont aujourd'hui démontré leur efficacité : elles réduisent les coûts pour les compagnies d'assurance, limitent l'escalade contentieuse, et épargnent aux assurés des mois, parfois des années, de tensions psychologiques et émotionnelles. Elles répondent aux attentes des justiciables, mais également à celles des magistrats, qui encouragent le recours aux M.A.R.L. pour désengorger les tribunaux et favoriser des solutions durables.

C'est précisément cette vision que le garde des Sceaux a rappelée dans son courrier (copie en annexe) en soulignant que notre « démarche fondée sur la neutralité de l'expertise, la transparence du dialogue et la recherche d'accords efficaces s'inscrit dans la continuité de l'action du ministère et apporte une solution innovante et pragmatique ». Nous partageons cette ambition d'une justice amiable moderne et accessible, et serions heureux de pouvoir y contribuer à vos côtés dans l'intérêt commun, comme nous le faisons actuellement avec l'institution judiciaire.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l'expression de ma considération la plus distinguée, et en notre engagement constant au service d'une résolution amiable efficace et constructive.



Florian SANTINHO

**Président-Fondateur Accord Amiable
Juriste - Maître en Droit**

(Diplômé de Paris Panthéon-Assas -
Master II - Droit de l'Immobilier et de la Construction)

A handwritten signature in blue ink that reads "Florian Santinho". Below the signature is a decorative gold-colored swoosh or underline.

Documents annexés :

- Correspondance du ministre d'État, ministre de la Justice et garde des Sceaux, relative à la démarche AccordAmiable.com
- Relevé d'identité bancaire – Utilisation en cas de règlement direct par subrogation

Monsieur Florian SANTINHO
Dirigeant « ACCORD AMIABLE »
16 rue Valdemaîne
49100 ANGERS

Paris, le 25 NOV. 2025

N/Réf. : n°202510027997

Monsieur,

J'ai pris connaissance avec un vif intérêt de votre initiative, AccordAmiable.com, consacrée à la résolution amiable des litiges dans le domaine immobilier. Votre projet illustre de manière concrète la transformation que nous appelons de nos vœux au sein du ministère de la Justice : celle d'une justice agile et accessible.

L'amiable constitue un pilier de notre politique publique de justice. Mon engagement en la matière s'est matérialisé tout récemment avec la publication du décret n° 2025-660 du 18 juillet 2025, portant réforme de l'instruction conventionnelle et recodification des modes amiables de résolution des différends.

La démarche que vous portez, fondée sur la neutralité de l'expertise, la transparence du dialogue et la recherche d'accords efficace, s'inscrit dans la continuité de l'action du ministère et apporte une solution innovante et pragmatique.

Je vous félicite pour cette initiative exemplaire et, par conséquent, vous assure que mes services demeureront attentifs au développement de votre dispositif.

Je vous prie d'agrérer, Monsieur, l'expression de ma considération très distinguée.

Santinho

Dar
Gérald DARMANIN



PAIEMENT PAR SUBROGATION

Transmission d'un relevé d'identité bancaire (ci-dessous)

Le relevé d'identité bancaire joint est transmis à titre strictement confidentiel et exclusivement à destination de l'organisme assureur, dans l'hypothèse où celui-ci accepterait la mise en œuvre d'un mécanisme de subrogation, conformément aux stipulations du contrat d'assurance liant l'assuré à son assureur. Cette transmission a pour seul objet de permettre, le cas échéant, le règlement direct des honoraires afférents à une expertise technique indépendante et à une médiation amiable, engagées simultanément à la demande expresse de l'assuré, lequel demeure seul donneur d'ordre des prestations.

Il est en conséquence sollicité de l'organisme assureur qu'il précise :

- **le principe de la prise en charge**
- **le plafond financier applicable**

afin de permettre à l'assuré d'apprécier de manière claire si les coûts engagés sont intégralement couverts ou s'il subsiste, le cas échéant, un reste à charge. Cette exigence de transparence financière s'inscrit dans une démarche d'accessibilité à la résolution amiable des litiges et de sécurisation du consentement de l'assuré.

Sous réserve de l'accord exprès de l'assuré, du respect des garanties prévues à son contrat et de la confirmation officielle de votre organisme quant à la prise en charge par subrogation :

- ◆ Confirmation pouvant être adressée, le cas échéant, à Accord Amiable à l'adresse assurance@accordamiable.com, les missions d'expertise et de médiation pourront être engagées de manière concomitante dès validation formelle de votre part, sans qu'il soit nécessaire d'attendre le règlement effectif afin d'offrir à votre assuré le meilleur niveau de service et de lui apporter des solutions adaptées dans les meilleurs délais.

Les prestations réalisées feront alors l'objet de factures détaillées établies au nom de l'assuré, en sa qualité de donneur d'ordre contractuel, l'organisme assureur intervenant exclusivement en qualité de tiers payeur subrogé, conformément aux articles 1346 et suivants du Code civil, sans novation ni modification de la relation contractuelle initiale.

Crédit Mutuel RELEVE D'IDENTITE BANCAIRE					
Identifiant national de compte bancaire - RIB					Domiciliation CM ANGERS SAINT LAUD
Banque 10278	Guichet 39405	N° compte 00021512902	Clé 61	Devise EUR	
Identifiant international de compte bancaire					BIC (Bank Identifier Code) CMCIFR2A
FR76	IBAN (International Bank Account Number) 1027 8394 0500 0215 1290 261	Titulaire du compte (Account Owner) ACCORD AMIABLE 16 RUE VALDEMAINE 49100 ANGERS			
Domiciliation CM ANGERS SAINT LAUD 6 PLACE DE LA VISITATION BP 1805 49018 ANGERS CEDEX 01 02 41 25 74 24					PARTIE RESERVEE AU DESTINATAIRE DU RELEVE
Remettez ce relevé à tout organisme ayant besoin de connaître vos références bancaires pour la domiciliation de vos virements ou de prélèvements à votre compte. Vous évitez ainsi des erreurs ou des retards d'exécution.					

