

En 2005 et 2006, le CCSF avait conduit d'importants travaux sur l'assurance de protection juridique, sans toutefois aboutir à une conclusion formalisée par un Avis compte tenu des réformes en discussion, qui ont conduit à l'adoption d'un projet de loi en date du 19 février 2007.

Cette fiche, établie à la suite de la réunion du CCSF de novembre 2009, présente les principales caractéristiques de cette assurance.

1. Caractéristiques de l'assurance de protection juridique

L'assurance de protection juridique est clairement définie à l'article L. 127-1 du Code des assurances comme une opération juridique consistant à prendre en charge les frais de procédure ou à fournir des services à l'assuré en cas de différend ou de litige. Cette assurance peut être proposée dans un contrat autonome ou en garantie accessoire, souvent limitée à un domaine particulier dans un autre contrat d'assurance, assurance automobile ou assurance multirisques habitation par exemple.

Dans ce type de contrat, le rôle de l'assureur est de s'occuper du différend de l'assuré et de prendre en charge les frais engagés par l'assuré pour se défendre. En revanche, l'assureur de protection juridique ne s'occupe ni du montant ni du règlement de l'indemnisation.

L'assurance de protection juridique porte sur les litiges et les différends, ce qui signifie qu'elle n'est pas synonyme de contentieux : on peut se situer dans une demande amiable. Les assurés ont souvent des difficultés à bien appréhender le début d'un sinistre qu'ils associent généralement au contentieux. Or, des échanges de courrier peuvent constituer le début du litige ; celui-ci existe dès qu'un désaccord apparaît.

Il s'agit d'une assurance régie par des règles communautaires (directive européenne du 22 juin 1987) transposées en droit français en 1989. Cette directive dispose qu'une société d'assurance doit choisir, pour le traitement des dossiers d'assurance de protection juridique, une des trois options suivantes : délégation de gestion soit à des avocats, soit à un service distinct dans la société, soit à une société juridiquement indépendante. La majorité des grands groupes d'assurance français et internationaux ont fait ce dernier choix.

La loi du 19 février 2007 a apporté une réforme de l'assurance de protection juridique sur différents points :

- introduction d'une définition légale du litige : le litige est constitué par le refus opposé à une réclamation dont l'assuré est la source ou le destinataire ;
- subsidiarité de l'aide juridictionnelle, qui ainsi a formalisé une pratique déjà mise en œuvre par les assureurs ;
- obligation de recours à un avocat pour l'assuré si son adversaire est déjà représenté par un avocat ;
- interdiction, pour l'assureur de protection juridique, de négocier aux côtés de son assuré le montant des honoraires de l'avocat.

Ces deux derniers points sont discutables pour les entreprises d'assurance, qui ont déposé un dossier sur ces éléments devant la Cour de justice Européenne.

En assurance de protection juridique, la prestation consiste en premier lieu à fournir des services d'information et de conseil juridique, qu'un litige soit identifié ou pas. Dans ce cas, l'assuré est en relation avec des plateformes où des conseillers juridiques répondent à l'assuré.

En cas de litige, l'assurance de protection juridique intervient en phase amiable (par des conseils, la réalisation de démarches pour le compte de l'assuré, la saisine de prestataires qualifiés comme des experts, des géomètres...) et en phase judiciaire. L'assuré dispose du libre-choix de l'avocat (engagement déontologique de la profession) et l'assureur ne peut pas signer de conventions

d'honoraires avec l'avocat ; l'assurance de protection juridique permet le paiement des frais, jusqu'à un plafond fixé par le contrat et déterminé en fonction de l'instance saisie. Si l'assuré ne connaît pas d'avocat, l'assureur peut lui en proposer un.

Les données chiffrées de l'assurance de protection juridique

Globalement, l'ensemble du portefeuille d'assurance de protection juridique porte sur 22 à 25 millions de contrats¹, dont 26 % sont des contrats autonomes. Le nombre de contrats autonomes progresse régulièrement chaque année (8 % en moyenne par an) pour atteindre près de 6 millions de contrats en 2008.

La majorité de ces contrats sont « standards » et portent sur le droit du travail, le droit de la consommation ainsi que les litiges et différends de voisinage. Les contrats hauts de gamme incluent des garanties supplémentaires plus pointues en matière fiscale ou en droit de la famille. Des offres spécifiques existent pour les clientèles particulières comme les copropriétés ou les associations. Au total, l'offre est très diversifiée.

2. Une assurance qui doit être bien comprise par les assurés

En 2009, les travaux du CCSF sur l'assurance de protection juridique ont consisté à faire le point sur la situation de ce marché ainsi que sur les questions et préoccupations des consommateurs.

Les débats ont été, à cette occasion, très fructueux tant avec les professionnels qu'avec les associations de consommateurs. Un large consensus s'est établi sur la nécessité de renforcer l'information de l'assuré sur plusieurs aspects. Le CCSF a émis un Avis en date du 17 décembre 2009 principalement axé sur l'information de l'assuré et sur la qualité de l'accompagnement de l'assuré par l'assureur.

Cette meilleure information doit porter sur une plus grande vigilance des assureurs afin que l'assuré connaisse bien les garanties apportées par cette assurance et *a contrario*, les exclusions et franchises, que l'assurance de protection juridique soit commercialisée dans un contrat autonome ou comme une garantie accessoire dans un contrat plus large.

En outre, l'Avis insiste sur l'accompagnement indispensable que doit apporter le professionnel dans ce type de contrats d'assurance, moins bien connue du consommateur.

Par ailleurs, en 2010, à l'occasion de l'élaboration et de la rénovation de ses glossaires, le CCSF attachera une grande attention dans la définition des termes, relevés à l'occasion de ses débats comme difficiles de compréhension et tâchera de proposer une plus grande harmonisation, par les professionnels, de la terminologie utilisée.

Annexe : Avis du CCSF sur l'assurance de protection juridique du 17 décembre 2009

¹ Ces chiffres ne tiennent pas compte des contrats cartes bancaires qui souvent comportent une protection juridique.

Avis du CCSF sur l'assurance de protection juridique

Le CCSF a travaillé de façon approfondie en 2006 et 2007 avec toutes les parties prenantes sur les conditions d'amélioration du fonctionnement de l'assurance de protection juridique avant de suspendre ses travaux compte tenu des discussions engagés au Parlement sur un projet de loi qui a ensuite été adopté le 19 février 2007.

Le 5 novembre 2009, le CCSF a fait le point sur cette assurance. Ainsi, il a pris connaissance des caractéristiques du marché de l'assurance de protection juridique et des attentes des associations de consommateurs concernant ce contrat d'assurance.

L'assurance de protection juridique est clairement définie à l'article L. 127-1 du Code des assurances comme une opération juridique consistant à prendre en charge les frais de procédure ou à fournir des services à l'assuré en cas de différend ou de litige. Cette assurance peut être proposée dans un contrat autonome ou en garantie accessoire limitée à un domaine particulier dans un autre contrat d'assurance, assurance automobile ou assurance multirisques habitation par exemple.

Le nombre de contrats autonomes progresse régulièrement chaque année (8 % en moyenne par an) pour atteindre près de 6 millions de contrats en 2008. La majorité d'entre eux proposent des garanties standards couvrant en particulier les litiges du droit de la consommation, du droit social et les litiges de voisinage.

À l'issue des débats, le CCSF a émis l'Avis suivant.

Le CCSF rappelle l'intérêt de l'assurance de protection juridique pour le consommateur, qui bénéficie ainsi d'un accompagnement en cas de litige mais aussi dans la compréhension du droit. L'assuré peut disposer de conseils juridiques, qu'un litige soit ou non identifié, d'un accompagnement en phase amiable et de la prise en charge des frais en phases amiable ou contentieuse.

L'ensemble des membres du CCSF, associations de consommateurs et professionnels, soulignent l'importance d'une information adaptée du consommateur et de la qualité du service pour cette assurance, qui est souvent perçue comme complexe par les assurés, tant au moment de la souscription du contrat qu'en cours de vie.

1. Mieux comprendre le champ et les modalités d'intervention de l'assurance de protection juridique

De manière générale, le CCSF recommande, conformément aux engagements pris par la FFSA et le GEMA, d'utiliser un vocabulaire homogène dans les contrats et dans la mesure du possible, de modifier les contrats anciens qui utilisent des termes pouvant créer des confusions comme *défense-recours* ou *défense des droits des assurés* au profit de la terminologie *protection juridique* ou *responsabilité civile* selon les garanties apportées.

Le CCSF relève qu'il est indispensable de bien informer le consommateur au moment de la souscription du contrat d'assurance de protection juridique sur les éléments suivants :

- le champ des garanties apportées et les exclusions ;
- la notion d'antériorité du litige en précisant que si l'assuré a connaissance au moment de la souscription du contrat d'un litige, il ne sera pas couvert par l'assurance de protection juridique sauf pour des conseils juridiques ;

-
- les modalités d'intervention de l'assurance de protection juridique : mise en relation avec une plateforme, assistance d'experts, prise en charge des frais de justice en phase contentieuse et les plafonds selon les instances concernées ;
 - les procédures de déclaration d'un litige, notamment les coordonnées du service ou de la filiale du groupe en charge de la gestion.

Le CCSF invite les professionnels lors de la souscription d'un contrat d'assurance où l'assurance de protection juridique est proposée en garantie accessoire :

- à formaliser le choix de l'option d'assurance de protection juridique, au moyen par exemple d'une case à cocher par l'assuré ;
- à expliciter le champ d'intervention de l'assurance de protection juridique dans le cadre du contrat d'assurance principal ;
- à préciser, lors de la souscription du contrat, le montant de la prime concernant l'assurance de protection juridique et à faire apparaître distinctement sur la quittance de cotisation ce montant, conformément aux préconisations de la FFSA et du GEMA en la matière.

Afin de faciliter la comparaison des offres existantes, le CCSF recommande que soit remise au futur assuré une fiche synthétique reprenant les caractéristiques principales de l'assurance proposée : champ d'intervention, exclusions, montant des frais de justice pris en charge, modalités d'intervention, montant de la prime.

2. En cas de litige, bien appréhender les différentes mesures possibles et leurs conséquences

Le CCSF insiste sur l'importance de la qualité de l'accompagnement de l'assuré par l'assureur en cas de litige.

Il convient en effet que l'assureur expose en toute clarté les différentes mesures possibles pour régler un litige : règlement amiable, en donnant des conseils à l'assuré ou en prenant en charge des démarches ou des frais d'expert, ou règlement judiciaire.

Le CCSF note que plus de 80 % des litiges sont réglés à l'amiable et que les assurés semblent satisfaits des règlements, très peu de plaintes étant enregistrées par les associations de consommateurs, les médiateurs de la FFSA et du GEMA et l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles.

Le CCSF rappelle que l'assureur se doit également, sans faire obstacle aux demandes des assurés d'initier un règlement judiciaire, de l'informer avec précision sur les conséquences de la voie judiciaire en termes de délais de traitement et de frais pouvant rester à sa charge.

Dans les litiges où la saisine d'un avocat est obligatoire ou nécessaire, la loi du 19 février 2007 interdit à l'assureur de négocier des conventions d'honoraires avec l'avocat. Le CCSF recommande néanmoins que les assureurs incitent l'assuré concerné à négocier avec son avocat une telle convention. En outre, le CCSF invite les avocats à proposer systématiquement une convention d'honoraires à leurs clients.

Enfin, dans le cas où le litige concerné ne peut être pris en charge par l'assurance de protection juridique en raison de l'antériorité ou d'exclusions du champ de garantie, le CCSF recommande que l'assureur de protection juridique sollicité accompagne, toutefois, son assuré pour déterminer si ce dernier ne dispose pas d'une autre assurance de protection juridique pouvant être mise en œuvre ou lui donner des conseils en l'orientant notamment vers d'autres acteurs (associations de consommateurs, maisons de justice départementales...).