

Le Médiateur

DE LA FÉDÉRATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCES

RAPPORT
ANNUEL

2014
2015

L'assurance de protection juridique

L'assurance dite de « Protection juridique » qu'elle soit attachée à un contrat spécifique ou général présente un intérêt certain et est largement diffusée. L'assuré souscripteur d'une telle garantie est d'évidence dans l'attente, en contrepartie de la cotisation qu'il a payée par avance, d'une protection accrue en cas de contentieux.

J'avais fait le constat il y a quelques années de l'importance du nombre des demandes de médiation liées à ces assurances au regard du nombre total des litiges portés à ma connaissance. A plusieurs reprises j'ai regretté une frilosité de la part de certains assureurs à délivrer la garantie due. Ce fut le cas une première fois dans mon rapport de 2003 et je le rappelais l'année suivante en constatant que « *Les litiges où la mise en jeu d'une garantie de protection juridique, ou de défense recours a donné lieu à une saisine du médiateur, portent encore essentiellement sur la réticence de l'assureur à exercer une action pour le compte de son assuré* ». De surcroît, force était de constater que la rédaction même des contrats les rendait peu lisible pour les non-initiés aux termes juridiques, mettant en péril la clarté de leur consentement.

Je ne pouvais que regretter que la vocation de cette garantie, destinée à faciliter l'accès au droit au plus grand nombre, soit entachée par l'incapacité de certains à offrir une prestation conforme aux attentes. Aussi ai-je invité les professionnels à une réflexion d'ensemble, tout autant sur le fond que sur l'intelligibilité de ces contrats, notamment par une simplification du vocabulaire.

Répondant à cet appel, les sociétés adhérentes de la FFSA ont signé au mois de juin 2005 un Engagement à caractère déontologique par lequel « *L'assureur de protection juridique s'engage, dans le cadre des garanties offertes par le contrat, à mettre en œuvre dans les meilleurs délais, les moyens amiables ou judiciaires permettant à l'assuré d'obtenir la solution la plus satisfaisante à son litige* ».

Cet engagement, peut être tardif, n'a pas paru suffisant au législateur qui a adopté la loi le 19 février 2007 portant réforme de l'assurance de protection juridique.

Ce texte modifie le Code des assurances notamment en favorisant et facilitant le recours et l'intervention d'un avocat librement choisi par l'assuré.

Une nouvelle version de cet Engagement a été adoptée par la profession en décembre 2011. Le nouveau texte intègre les dispositions de la loi et invite les assureurs à « *adopter un vocabulaire spécifique au contrat de protection juridique afin de répondre aux besoins de l'assuré en matière de transparence et de compréhension des garanties offertes* » ainsi qu' « *à donner toutes informations utiles sur le contrat d'assurance à l'assuré* ».

Au fil des années et des réformes j'ai constaté les changements et je peux affirmer que désormais les litiges qui me sont soumis portent essentiellement sur le mécontentement de l'assuré à qui la garantie a été délivrée mais qui n'ayant pas obtenu gain de cause en impute la responsabilité à l'assureur en contestant la façon dont son dossier a été géré. Ces demandes sont généralement non fondées et on constate désormais une baisse continue des réclamations concernant l'assurance de protection juridique. Il faut s'en féliciter en saluant ces avancées positives qui sans doute ont contribué à apporter un regain de vitalité et d'intérêt pour cette assurance.