

POUR UNE RECONNAISSANCE ÉLARGIE DES ACTEURS DE LA RÉOLUTION AMIABLE DES LITIGES EN FAVEUR D'UNE JUSTICE PLUS RAPIDE

Synthèse

L'assurance de protection juridique (PJ) joue un rôle majeur dans **la résolution amiable des litiges**. Elle gère **566 000 litiges chaque année** dont **66 % à l'amiable** et délivre plus de **2,2 millions de renseignements juridiques**.

Alors que **la crise sanitaire a allongé les délais des jugements**, les assurés sont sensibles à la **rapidité des procédures amiables**, à leur **simplicité** et à leur visibilité. C'est la raison pour laquelle dans chaque dossier soumis à un assureur PJ, **une tentative de résolution amiable du différend est réalisée si elle est opportune**.

Cette intervention des juristes de l'assurance de protection juridique permet aux parties soit d'aboutir à une **résolution amiable** de leur litige soit d'apporter, en application de la loi de programmation pour la justice (LPJ), la **garantie qu'un règlement amiable a bien été tenté avant toute saisine du juge**.

Pour autant, un assuré assisté par son assureur protection juridique est actuellement **contraint par la loi de réaliser une tentative de conciliation, médiation ou procédure participative avant de pouvoir saisir les tribunaux**.

Afin de ne pas compliquer des procédures judiciaires déjà très lourdes, les assureurs proposent de **faire reconnaître leur intervention dans le processus de tentative de résolution amiable de la loi LPJ**.

Analyse

L'assurance de protection juridique est un contrat d'assurance réglementé par les articles L. 127-1 et suivants du Code des assurances. Il s'agit d'une assurance qui intervient pour **informer et assister l'assuré en cas de difficulté juridique**. Les contrats d'assurance protection juridique fournissent principalement **trois types de prestations** selon le stade auquel se trouve le dossier :

- **l'information juridique** : en amont d'un litige, l'assureur peut délivrer des informations juridiques par téléphone ou en digital à son assuré. Lorsqu'elle intervient au plus tôt dans le processus, cette information peut désamorcer une situation potentiellement conflictuelle et prévenir les litiges ;
- **l'assistance juridique** : lorsqu'un assuré est en litige avec un tiers, l'assureur protection juridique conseille et assiste son assuré en vue d'une résolution amiable du différend. A ce titre, l'assureur peut se rapprocher de la partie adverse afin de proposer un accord. Une conciliation, une médiation ou une procédure participative peuvent être proposées si elles présentent une valeur ajoutée ;
- **la prise en charge des honoraires d'avocats ou d'experts** : en cas d'échec de la procédure amiable, les tribunaux sont saisis. Le dossier est alors confié à l'avocat du choix de l'assuré. Cette prise en charge des honoraires de tiers peut également intervenir en phase amiable.

La résolution amiable des litiges fait partie de l'ADN de l'assurance protection juridique. Les juristes qui accompagnent les assurés disposent non seulement d'une formation juridique élevée (77 % des effectifs ont un niveau Bac + 5) mais également de formations à la négociation et la résolution amiable. La plus grande part des dossiers de protection juridique ouverts trouvent une solution amiable.

Pour autant, la législation actuelle ne reconnaît pas cet état de fait et exige qu'un assuré, même lorsqu'il a saisi son assureur protection juridique (ayant réalisé des démarches en vue d'une résolution amiable) s'inscrive dans le cadre d'une conciliation, d'une médiation ou d'une procédure participative. **Cette disposition peut, dans certains cas, retarder la résolution du litige au lieu de l'accélérer.** De plus, elle ne tient pas compte de l'indisponibilité des conciliateurs qui font face à une hausse importante des saisines du fait de l'obligation de tentative de résolution amiable des différends de la loi de programmation pour la justice (LPJ).

Proposition des assureurs

La profession propose qu'un assuré en protection juridique qui s'est **efforcé de résoudre à l'amiable son litige** avec l'assistance de son assureur protection juridique, **ne soit pas contraint de réaliser de nouvelles démarches**, telles qu'une conciliation, une médiation ou une procédure participative.