

## PROTECTION JURIDIQUE

# Un marché en expansion

Quatre ans après la réforme de l'assurance protection juridique qui avait bouleversé le marché en 2007, le bilan est plutôt positif. Et avec le développement d'offres spécifiques et les réflexions menées autour de l'aide juridictionnelle, cette garantie a encore de beaux jours devant elle.

La loi du 19 février 2007 portant réforme de la protection juridique (PJ) avait suscité des craintes de la part des assureurs, et ce, à plusieurs titres. D'abord, l'interdiction nouvelle de passer des conventions d'honoraires

entre assureurs et avocats induisait un risque d'augmentation des tarifs. Ensuite, avec la mise en place du principe de subsidiarité de l'aide juridictionnelle, les assureurs redoutaient de devoir contribuer à son financement. Enfin, ils

craignaient de perdre certaines de leurs prérogatives dans la résolution du litige au profit des avocats. Mais finalement, l'inquiétude soulevée par le texte à l'époque n'a pas eu les effets redoutés. Au contraire, le marché de l'assurance PJ est en plein développement et cette garantie répond à un réel besoin de la part des assurés-consommateurs. Ce marché, qui pèse plus de 800 M€ de chiffre d'affaires, dégagne une croissance moyenne de 5 à 6 % par an.

La demande de protection juridique n'a de cesse d'augmenter, parce qu'elle reste pour le consommateur un moyen d'accès au droit et à la justice à moindre coût. Comme le relève Corinne Southarewsky, directrice générale de Protexia, filiale protection juridique d'Allianz, « l'assurance PJ a un rôle social important puisqu'elle permet un accès au droit et à la justice pour environ 5 € par mois. C'est important dans un contexte où la société évolue et dans la mesure où les citoyens veulent

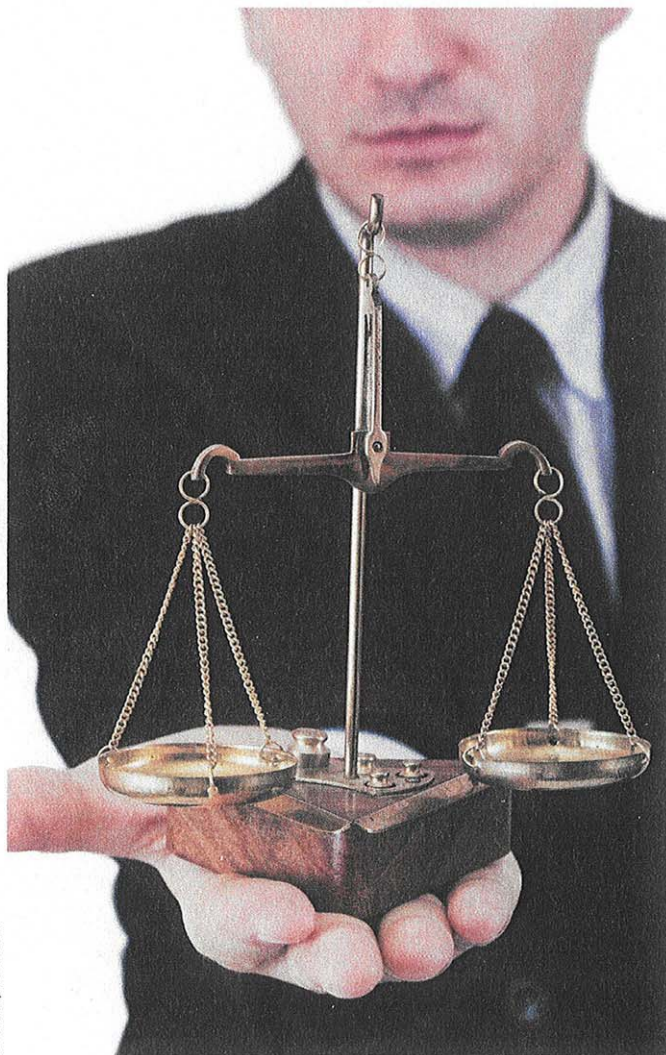
de plus en plus faire reconnaître leurs droits ». Même si, effet pervers de la réforme, un reste à charge est apparu pour l'assuré depuis qu'avocats et assureurs ne peuvent plus passer de conventions d'honoraires. En effet, les assureurs sont contraints par les plafonds de garantie prévus dans les contrats et les assurés croient, parfois à tort, être totalement couverts.

## L'INCLUSION N'EST PLUS TENDANCE

Il n'empêche, cette garantie se vend de plus en plus. Aujourd'hui, l'assurance PJ est souscrite par 40 % des ménages français. Et, nouveauté, de façon autonome. Chez Juridica (Axa), Marie-Emmanuelle Schiltz, directrice générale déléguée, confirme que « les garanties en inclusion ne sont plus vraiment la tendance ; il s'agit plutôt de contrats autonomes ou d'options. Il reste encore des garanties par inclusion dans les contrats à destination des professionnels, mais cela reste marginal ». Selon la FFSA, même si les contrats en inclusion demeurent largement majoritaires avec 15 millions d'unités, les monocontrats représentent aujourd'hui plus du quart du marché avec 5,4 millions. Ainsi, DAS, filiale protection juridique de MMA qui proposait traditionnellement des garanties PJ en inclusion, développe depuis quelques années de plus en plus d'offres spécifiques. On retrouve ce même schéma chez CFDP assurances qui s'oriente davantage sur le "contrat acheté" plutôt que l'inclusion. Chez Aviva, l'inclusion représente 39 % du chiffre d'affaires.

A l'inverse, à la Maif, la garantie PJ est incluse dans

Pour satisfaire la demande grandissante des consommateurs, les assureurs ont mis en place des offres de plus en plus élaborées avec une part importante donnée au service clients.



## Chiffres clés

- 1 Chiffre d'affaires du secteur : 800 M€.
- 2 Croissance annuelle : entre 5 à 6 %.
- 3 22 à 25 millions de contrats en 2008 dont 26 % de contrats autonomes.
- 4 En termes de primes versées, les contrats autonomes représentent 43 % des cotisations perçues.
- 5 Nombre moyen de litiges traités chaque année : 300 000.
- 6 Coût moyen d'un litige : 800 €.

les contrats automobiles et habitation. C'est le cas également à la Matmut où le fait de devenir sociétaire implique automatiquement une couverture protection juridique, et chez Solly Azar assurances où 80 % des contrats professionnels disposent d'une PJ en inclusion. Du côté de la MACSF, princi-

pal assureur des professionnels de santé, la protection juridique est proposée en inclusion, mais également de façon autonome même si ces dits contrats sont le plus souvent souscrits en lien avec une assurance responsabilité civile professionnelle.

### UNE SINISTRALITÉ EN HAUSSE

Mais revers de la médaille, avec le développement du marché, la sinistralité augmente. En premier lieu, elle est tout bonnement imputable à l'accroissement du nombre de clients, qui entraîne nécessairement une hausse du nombre de litiges. En outre, souscrits de façon autonome, les contrats sont davantage utilisés, et les demandes de prestations bondissent en conséquence. La loi du 19 février 2007, qui a prévu l'obligation pour les assureurs de prendre en

charge les litiges alors même que la procédure est déjà lancée, a elle aussi généré plus de sinistres. Le taux de prise en charge a augmenté ainsi que le coût moyen d'une affaire. Conséquence, les tarifs augmentent. Mais cette hausse reste modeste. Chez Assistance protection juridique par exemple, filiale de la GMF, elle est d'environ 2 € pour un contrat de base dont la prime tourne autour de 66 €.

Quant aux litiges à proprement parler, ils concernent plus particulièrement des problèmes liés au droit de la consommation (achat et vente par internet, téléphonie mobile, prestations de services, etc.). Suivent des litiges liés au logement (bail, etc.) et des conflits de droit social et de contrat de travail. Petite inversion de la tendance chez Juridica où ce sont les litiges liés à l'immobilier qui occupent le gros de l'activité.

Cependant, il faut rappeler que les litiges restent une part faible de l'activité de l'assureur PJ qui a pour particularité d'avoir un rôle de conseil et de renseignement juridique important. Ainsi, chez Juridica, on relève 270 000 appels d'assurés pour finalement 30 000 déclarations de sinistres. Sur le marché, au global, d'après la FFSA, 1,2 million de conseils juridiques sont délivrés chaque année, sur lesquels 350 000 sinistres sont finalement déclarés, dont 315 000 seront réglés à l'amiable. Reste donc 35 000 sinistres qui iront au judiciaire. « Ces chiffres reflètent le rôle social de l'assureur PJ en favorisant l'accès au droit », insiste Hervé Jubeau, directeur général d'Assistance protection juridique (APJ). Mais la PJ n'échappe pas à la grande



« L'assurance PJ a un rôle social important puisqu'elle permet un accès au droit et à la justice pour environ 5 € par mois. »

tendance de judiciarisation de la société. Comme le remarque Hervé Jubeau, qui précise toutefois que si « la grande majorité des sinistres déclarés trouvent une solution amiable, nous constatons une augmentation des issues judiciaires ».

### SE TOURNER VERS LES ENTREPRISES

Pour satisfaire la demande grandissante des consommateurs, les assureurs ont mis en place des offres de plus en plus élaborées avec une part importante donnée au service clients. Le marché s'oriente également de plus en plus vers les profes-

Le marché s'oriente de plus en plus vers les professionnels et les risques de niches.

sionnels ou encore sur des risques de niches. Ainsi, Albingia, acteur majeur sur les risques d'entreprises, propose deux nouvelles offres depuis l'an dernier, l'une pour les professionnels de l'immobilier (promoteurs,

## Points clés de la réforme de 2007

La loi n° 2007-210 du 19 février 2007 portant réforme de l'assurance de protection juridique a été publiée au *Journal officiel* du 21 février 2007 et modifie les articles L. 127-1 et suivants du code des assurances. En voici les principaux éléments :

- Elle revoit la définition du sinistre : l'article L. 127-2-1 du code des assurances définit le sinistre en assurance de protection juridique comme « le refus qui est opposé à une réclamation dont l'assuré est l'auteur ou le destinataire ».
- L'article L. 127-2-3 interdit à l'assureur d'assister seul l'assuré lorsque la partie adverse est elle-même assistée d'un avocat.
- L'article L. 127-5-1 du code des assurances et l'article L. 224-5-1 du code de la mutualité interdisent les accords d'honoraires entre assureur et avocat. La loi réaffirme, en outre, le principe du libre choix de l'avocat par l'assuré.
- L'article L. 127-8 prévoit que, lorsque la mission de l'avocat aboutit à une décision de justice, les sommes obtenues en remboursement des frais et des honoraires exposés pour le règlement du litige, bénéficient par priorité à l'assuré pour les dépenses restées à sa charge, et subsidiairement à l'assureur dans la limite des sommes engagées.
- La loi a introduit le principe de subsidiarité avec l'aide juridictionnelle. Une personne éligible à l'aide juridictionnelle n'en bénéficiera pas si elle est par ailleurs assurée au titre d'un contrat de protection juridique : « Lorsque les frais couverts par cette aide sont pris en charge au titre d'un contrat d'assurance de protection juridique ou d'un système de protection. »

► marchands de biens, lotisseurs aménageurs) et l'autre sur le risque très spécifique du photovoltaïque à destination des exploitants de centrales (garanties protection des installations photovoltaïques, protection fiscale et administrative). Un pari audacieux sur un marché en forte croissance qui induit de nouveaux risques. Pour Béatrice Epstein, directrice de la branche RC et PJ d'Albingia, cette évolution s'inscrit « dans une volonté de répondre aux besoins nouveaux des clients et de propo-

Les assureurs ont accepté la demande des pouvoirs publics d'élargir le champ des garanties qu'ils proposent.

ser une offre la plus complète possible ». Chez Juridica, l'offre PJ a été renforcée sur les professionnels et les entreprises (TPE, PME). L'assureur propose également des contrats à destination des associations, des communes et des collectivités avec une formule protection de la collectivité (protection des biens, l'administration du personnel, etc.) et une formule protection des agents et des élus (atteinte à l'intégrité, défense pénale...),



DR  
► MARIE-EMMANUELLE SCHILTZ  
Juridica

Des contrats autonomes ou en inclusion en protection juridique		
	Chiffre d'affaires 2010	Nombre de contrats en portefeuille et/ou nombre d'assurés
Groupama	166 M€ <sup>(1)</sup>	Contrats PJ non-incluse : 1 105 067 (la PJ en inclusion représente 9 750 000 assurés)
APJ (GMF)	106 M€	5 millions d'adhérents tous types de contrats confondus
Juridica (Axa)	94 M€	Contrats de PJ autonome : 652 000 (dont 620 000 particuliers). 1 million de clients prennent la PJ en option
DAS (MMA)	73,6 M€	Contrats : 630 000 (dont 500 000 contrats particuliers avec 85 % en contrat indépendant et 15 % en option et 130 000 contrats professionnels)
Crédit agricole assurances	73 M€	Contrat spécifique PJ "plein droit" : 1,276 million
Aviva	41,3 M€	1,5 million d'assurés (l'inclusion représente 39 % du CA)
Protexia (Allianz)	34,7 M€ <sup>(2)</sup>	NC
CFDP	32,4 M€	NC. Inclusion faible
Matmut	32,6 M€	PJ systématiquement incluse dans les contrats d'assurance souscrits
MACSF	24 M€	720 341 contrats (dont 311 083 en PJ générale, le plus souvent vendue avec une RCP, et 409 258 en inclusion)
Macif	21,6 M€	Contrats PJ en inclusion : 1 060 242 Contrats PJ en option : 605 991
Maif	NC	la garantie PJ est vendue en inclusion

(1) Groupama a communiqué ses chiffres groupe incluant notamment les caisses régionales. (2) Chiffres 2009. NC : non communiqué. Par ailleurs, interrogé dans le cadre de cette enquête, Generali n'a pas souhaité communiquer ses chiffres.

ainsi qu'une offre destinée à la protection du patrimoine.

## L'AJ, NOUVEAU PAN DE DÉVELOPPEMENT

L'assurance protection juridique devrait connaître de nouvelles évolutions, sous l'impulsion des réflexions actuellement menées autour de l'aide juridictionnelle (AJ). La loi du 19 février 2007 a en effet mis en place un principe de subsidiarité de l'aide juridictionnelle, qui prévoit que les personnes qui ont souscrit un contrat d'assurance protection juridique n'ont alors plus accès

à l'AJ. Versée normalement par l'Etat aux personnes à revenus modestes pour couvrir les frais liés à un procès, elle représente aujourd'hui un budget de plus de 300 M€. Afin d'alléger cette charge, les pouvoirs publics ont appelé de leurs vœux une montée en puissance des assureurs. Le ministère de la Justice et des Libertés s'est associé à la FFSA et au Gema pour favoriser l'accès au droit du citoyen, en lançant une campagne d'information sur l'assurance de protection juridique. 700 000 plaquettes sont ainsi

distribuées, depuis le 5 avril, par le réseau des adhérents à la FFSA et au Gema, ainsi que dans les lieux d'accès au droit, les associations d'aide aux victimes et dans les juridictions. Sous le slogan « Soyez prêt à défendre vos droits avec l'assurance de protection juridique », cette campagne a pour objectif d'inciter les personnes à souscrire une assurance protection juridique pour faire face aux litiges qu'ils peuvent rencontrer dans le cadre de la vie courante en montrant l'intérêt de ces garanties. L'assurance PJ y est présentée comme une solution indispensable pour protéger ses droits.

Dans ce contexte, les assureurs ont de leur côté accepté la demande des pouvoirs publics d'élargir le champ des garanties qu'ils

« Notre offre est déjà très complète et couvre tous les domaines du droit à l'amiable ; nous sommes prêts à aller encore plus loin dans les garanties, mais il y aura un impact sur les cotisations. »



> **STÉPHANE PÉNÉT**  
FFSA

« L'assurance PJ ne doit pas être vue comme un moyen de financement de l'aide juridictionnelle. »

proposent. Les réflexions portent ainsi sur l'élargissement des gammes en droit de la famille (litiges liés à des successions, legs, donations, recherche de filiation, etc.) et en droit du travail (conflits individuels). Figurent également dans ces réflexions les litiges du droit de la consommation, les litiges liés aux conflits de voisinage, liés à la copropriété ou opposant propriétaires et bailleurs, les litiges avec les organismes sociaux, de complémentaires, de retraites et avec l'administration fiscale ainsi que les litiges relatifs

à l'achat ou à la vente d'un bien immobilier construit. Restent toutefois exclus le divorce, la construction, les conflits collectifs du travail et bien sûr, tout le domaine du droit pénal qui est par nature inassurable. L'engagement des assureurs porte sur une mise en place de ces garanties d'ici fin 2013 avec un point d'étape prévu pour la fin de l'année.

### VERS UNE HAUSSE DES TARIFS

Cette évolution de la gamme des garanties proposées ne sera pas neutre, ni sur la fréquence des sinistres, ni sur les tarifs des cotisations. Chez DAS, Richard Ellero se dit « à l'écoute des évolutions sociétales et partisan d'intervenir lorsque la situation le permet. De nouveaux domaines peuvent être intégrés si les cotisations compatibles sont acceptables ». Au niveau de Protexia, « on encourage l'application des textes et on s'inscrit dans le sens des travaux menés par la profession ». Chez Juridica, Marie-Emmanuelle Schiltz précise toutefois que « notre offre est déjà très complète et couvre tous les domaines du droit à l'amiable; nous sommes prêts à aller encore plus loin dans les garanties, mais il y aura un impact sur les cotisations ». « Actuellement compris entre 60 et 80 € pour un contrat autonome et 20 € pour une garantie en inclusion, ce produit est très sensible au coût », ajoute Stéphane Pénét, directeur des assurances de biens et de responsabilité à la FFSA. Pas question donc d'augmenter

Le ministère de la Justice et des Libertés s'est associé à la FFSA et au Gema pour favoriser l'accès au droit du citoyen, en lançant une campagne d'information sur l'assurance de protection juridique.

## Les effets négatifs de la réforme de 2007

Si, globalement, la situation de la branche PJ n'a pas été ébranlée par la réforme de 2007, la loi a tout de même créé des situations qui peuvent avoir des effets néfastes, en général pour l'assuré-consommateurs. Parmi ces effets indésirables, on retiendra ceux qui suivent.

### Un reste à charge parfois important pour l'assuré

La loi a introduit l'interdiction pour les avocats et les assureurs de s'entendre sur les honoraires. Ceux-ci sont désormais négociés entre l'avocat et l'assuré. Pour l'assureur, les remboursements des honoraires d'avocats sont limités par les plafonds de garantie prévus dans les contrats et les assurés croient, parfois à tort, être totalement couverts.

### Une perte de maîtrise du travail des avocats

Le libre choix de l'avocat par l'assuré fait perdre à l'assureur la visibilité sur la qualité du travail fourni par l'avocat, ce qui peut être en défaveur de l'assuré.

### Une lourdeur administrative

La réforme de 2007 a alourdi les démarches administratives, notamment en exigeant de l'assuré qu'il fasse une demande par écrit à son assureur PJ s'il souhaite que celui-ci lui propose le nom d'un avocat.

### Une hausse des tarifs attendue

Le principe de subsidiarité de l'aide juridictionnelle mis en place par la loi a conduit assureurs et pouvoirs publics à mener des réflexions sur l'élargissement des domaines de garantie proposés. Or, cette augmentation entraînera nécessairement une hausse de la fréquence des sinistres et des augmentations tarifaires.

trop fortement les tarifs au risque de perdre de futurs clients.

Si on regarde vers l'avenir, le marché de l'assurance PJ a encore de beaux jours devant lui. C'est un marché dynamique et aujourd'hui rentable. Avec la judiciarisation de la société et le désengagement de l'Etat dans la prise en charge des frais de justice, les assureurs de la branche ont de quoi trouver de nouveaux leviers de croissance. Toutefois, si l'aide juridictionnelle apporte des possibilités de développement, elle ne doit pas pour autant menacer l'équilibre de la branche. Comme le relève Stéphane Pénét, « l'assurance

PJ ne doit pas être vue comme un moyen de financement de l'aide juridictionnelle ». Et ce problème de financement pourrait être accru dans l'avenir avec la réforme récemment publiée de la garde à vue qui impose une présence plus importante de l'avocat et qui risque ainsi de faire flamber le budget de l'aide juridictionnelle. Un autre sujet est à surveiller : les actions de groupe. Si elles étaient introduites en droit français, les assureurs protection juridique qui accompagnent les assurés dans leurs litiges du quotidien pourraient être clairement impactés. •

Géraldine Bruguière-Fontenille

Soyez prêt à défendre vos droits avec

**l'assurance de protection juridique**