EUROPEAN LAWYERS
EUROPEAN BARS
CCBE
BARREAUX EUROPÉENS
AVOCATS EUROPÉENS

Conseil des barreaux européens
La voix des avocats européens

Rue Joseph II, 40/8 - B-1000 Bruxelles
+32 (0)2 234 65 10 | ccbe@ccbe.eu | www.ccbe.eu

Principes clés du CCBE et bonnes pratiques dans la relation entre avocats et assureurs de protection juridique

17/05/2024

Prenant pour base la précédente Position du CCBE sur l'assurance de protection juridique adoptée le 31 mars 2017, ce document entend fournir plus concrètement des recommandations de bonnes pratiques entre les compagnies d'assurance de protection juridique et les avocats. Il s'appuie sur un ensemble de pratiques nationales rapportées dans certains pays. Il rappelle essentiellement le principe du libre choix de l'avocat et ses conséquences juridiques, et met en avant un certain nombre de bonnes pratiques dans des domaines clés de la relation entre avocats et assureurs.

D'une manière générale, ce document favorise une protection juridique efficace grâce à l'assistance d'un avocat et permet d'éviter des obstacles inappropriés liés aux pratiques des compagnies d'assurance. En fin de compte, il peut servir à faire du principe d'accès à la justice une réalité pour les citoyens qui ont besoin de l'assistance d'un expert dans une affaire juridique.



1. Le libre choix de l'avocat

Le libre choix de l'avocat est un principe cardinal qui garantit la possibilité pour l'assuré de choisir librement l'avocat de son choix. Le recours à l'avocat a pour but de **protéger les droits du client-assuré.**

- Dans le cadre des assurances protection juridique, ce droit est garanti par l'article 201 de la directive 2009/138/CE .[1]

[1] La Cour de Justice a rappelé à plusieurs occasions que le libre choix de l'avocat (ou d'un représentant qualifié) a une portée générale et une valeur obligatoire ; et ne peut faire l'objet d'une interprétation restrictive : CJUE 10 sept. 2009, Eschig, C-199/08, 26 mai 2011, Stark, C-293/10, 7 nov. 2013, Sneller, C-442/12.

- Les assurances protection juridique doivent dès lors respecter le droit des assurés à se faire représenter par leur avocat de confiance. Dans certains pays, les assureurs peuvent avoir pour pratique de guider les assurés dans le choix d'une liste d'avocats « de confiance », c'est-à-dire d'un avocat privilégié (parfois spécialisé dans un domaine juridique ou dans les médiations) avec lequel ils ont conclu un accord de rémunération. Toutefois, même si cette pratique peut faciliter la collaboration entre les avocats et les assureurs, **elle ne doit pas être utilisée contre le droit de l'assuré de choisir son propre avocat**.

- Enfin, pour autant que le client lui-même demande à la compagnie de lui indiquer ou conseiller un avocat, cette demande doit être explicite et faite par écrit, ce qui n'empêche pas l'obligation de la compagnie d'informer l'assuré de son droit au libre choix d'un avocat.



2. Conflits d'intérêt

À chaque fois qu'existe un conflit d'intérêts, l'article 201 de la directive précitée garantit à l'assuré la liberté de choix de son avocat.

- Dans certains États membres, le traitement interne des dossiers de protection juridique par l'assureur est totalement interdit. Dans les États membres où cela n'est pas interdit, l'assurance de protection juridique doit s'abstenir de traiter l'affaire en interne s'il existe un conflit d'intérêts. Afin de faire de ce principe une réalité pratique, le CCBE préconise donc que l'assurance le signale à l'assuré et l'informe de son droit de choisir librement un avocat.



3. Couverture juridique

Avant son intervention, l'assuré avec l'assistance de son avocat si nécessaire, s'assure de la couverture par l'assurance protection juridique ou de la garantie de prise en charge des frais (et éventuellement des plafonds d'intervention), mais celle-ci n'est pas non plus un blanc-seing donné à l'avocat.

- Pour des litiges de faibles montants[2], l'assureur peut décider de régler lui-même le **litige si l'assuré est informé des raisons de cette décision de manière transparente avant qu'elle ne soit prise par l'assureur**. En règle générale, il est de la plus haute importance que le choix d'une telle solution ou d'un tel règlement par le client soit précédé d'une information adéquate sur les conséquences d'un tel choix, qui doit donc être fait avec l'assistance d'un avocat. Dans ce cas, l'avocat doit pouvoir apprécier **l'avantage économique** apporté par la solution proposée par l'assureur et orienter son client en conséquence. Il est important de rappeler que le principe qui prévaut en droit de l'assurance est celui de la limitation du dommage (à l'égard de l'assuré).

- Si l'étendue du mandat de l'avocat n'est pas nécessairement identique à la couverture d'assurance ou à la garantie de prise en charge des frais par l'assurance protection juridique, certains frais resteront à la charge de l'assuré-client.



4. Le moment de la saisine de l'avocat

L'assuré doit avoir le droit de confier la défense de ses intérêts à un avocat dès qu'il est en droit de réclamer l'intervention de l'assureur au titre du contrat d'assurance, donc même en phase précontentieuse.

- En pratique, le premier point de contact de l'assuré est l'assurance protection juridique. Dans d'autres situations, le premier point de contact peut aussi bien être un avocat lui-même, un point de justice, ou autre.

- Toutefois, **dans toute phase préliminaire pouvant déboucher sur une « procédure judiciaire »**, l'assureur doit informer l'assuré du principe du libre choix (voir le point 1 ci-dessus). À la demande de l'assuré, l'assureur peut proposer le nom d'un avocat, mais l'assureur doit aussi lui signaler, dans le même temps, qu'il a la liberté de choisir son avocat.

- En revanche, il n'est pas acceptable que la saisine de l'avocat dépende d'un accord formel de l'assureur, auquel cas les frais encourus avant cet accord ne sont pas remboursés. Par exemple, aux Pays-Bas, les assureurs indiquent souvent qu'il faut attendre la confirmation de l'assureur (« lettre d'engagement ») et que le travail antérieur ne

[2] Nous ne définissons pas ce terme, mais il s'agit de litiges de faible valeur qui peuvent se prêter à un règlement financier plutôt qu'à une procédure judiciaire coûteuse.

sera pas remboursé. Cette position est en contradiction avec les principes mêmes énoncés par la jurisprudence européenne dans l'arrêt *Eschig*[3]. Le droit au libre choix de l'avocat naît dès lors que l'assuré a le droit, en vertu du contrat d'assurance, d'exiger l'intervention de l'assureur et c'est à l'assuré de choisir son propre représentant légal.

- La saisine de l'avocat ne se limite pas à la phase contentieuse. Elle peut aussi intervenir dans la phase précontentieuse ou la médiation judiciaire ou extrajudiciaire (confirmé par un arrêt de la Cour de Justice du 14 Mai 2020[4]). Dans la mesure où, afin de privilégier un meilleur accès à la justice, des modes alternatifs à la saisine d'un tribunal (et donc de transfert de la charge juridictionnelle) se multiplient, il est important de ne pas réduire à néant la liberté de choix de l'avocat[5]. L'avocat peut jouer un rôle central dans la négociation et la résolution de litiges particulièrement complexes (par exemple, en Belgique, l'avocat est même tenu de conseiller son client sur la possibilité de la médiation[6]).

- Le CCBE note que les assureurs ont encore du mal à aligner leurs polices d'assurance avec la jurisprudence la Cour de Justice, bien que celle-ci date de 2020. Cet arrêt a par ailleurs confirmé que **le droit au libre choix de l'avocat ne s'applique pas seulement à la phase précontentieuse mais également à toutes phases préliminaires susceptibles de déboucher sur une « procédure judiciaire »**.

- Alors que les contours de la qualification des phases préliminaires n'a pas été davantage précisé, le CCBE préconise une **intervention la plus tôt possible** de l'avocat. En effet, cette intervention permet de favoriser la compréhension des enjeux juridiques et des voies offertes à l'assuré, par un professionnel indépendant, sans perte de temps, et au final de limiter les risques pour l'assuré et préserver ses droits.

- Un exemple de dérive peut être illustré en Belgique avec l'existence d'une nomenclature indicative pour les dommages corporels. Cette nomenclature est devenue au fur et à mesure un barème de référence appliqué par les assureurs pour traiter les cas en internes. D'autre part, les juges y font référence pour la couverture des préjudices corporelsen cas de litiges, même si la plupart du temps son caractère purement indicatif est rappelé. Or, il est important de rappeler que, dans des dossiers de dommages corporels assez complexes, les assureurs n'ont pas les moyens d'informer adéquatement les assurés des montants auxquels ils auraient pourtant droit, hors et au-dessus des montants de la nomenclature. Souvent, l'assuré, mal informé et sans accès à un avocat, peut alors obtenir une indemnisation moindre, du moins si celle-ci

---

[3] Infra

[4] CJUE, 14 Mai 2020, Orde van Vlaamse Balies et Ordre des barreaux francophones et germanophone c. Ministerraad, C-667/18 : https://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?language=fr&td=ALL&num=C-667/18

[5] Voir le point 108 des conclusions de l'avocat général dans l'affaire précitée.

[6] Article 444, al. 1 et 2, du Code judiciaire belge.

est basée sur la nomenclature indicative et que le tribunal l'applique. En effet, certains magistrats ont tendance, par souci de facilité, à privilégier l'application de ce tableau indicatif, notamment en première instance. Lorsque ces décisions ne sont pas frappées d'appel, le danger demeure qu'elles risquent d'être publiées et de créer à terme une jurisprudence transformant ce tableau indicatif en tableau impératif. Le CCBE souhaite donc éviter de telles situations qui ne garantissent pas un vrai accès à la justice.

- Dans la relation triangulaire avocat-assuré-assureur, l'intervention d'un avocat dans un domaine déterminé peut également constituer un avantage économique pour l'assurance. Par sa compétence et sa compréhension des enjeux juridiques complexes, l'avocat apporte son expertise. Toutefois, en aucun cas l'avocat n'est mandaté par l'assurance. L'avocat doit pouvoir agir en toute **indépendance**, et pendant toute la phase de cette relation triangulaire, l'avocat reste lié (contractuellement) au seul client et dans la défense de ses intérêts.

- Enfin, il est signalé que dans certains cas, les assureurs mettent pression sur les avocats pour fixer à l'avance le montant de leurs frais et honoraires, d'une façon forfaitaire. Ceci ne peut en aucun cas entraver l'obligation de l'avocat envers le client de défendre les droits de ce client en toute indépendance et avec les moyens qui sont mis à sa disposition par la loi et par le système judiciaire de son pays.



5. Communication d'information sur le dossier du client

L'avocat veille à ce que les informations fournies à l'assureur, ou bien au travers du client, ne soient que des informations **strictement** nécessaires à déterminer l'étendue ou le maintien de la couverture par l'assurance protection juridique (sauf si le client accepte explicitement que l'avocat donne plus d'informations à la compagnie d'assurance). **L'avocat étant tenu par le secret professionnel à l'égard de son client**, il est le seul professionnel (indépendant) apte à évaluer le degré de communication de certaines informations (rôle de filtre de l'avocat entre l'assurance et l'assuré).

Par exemple, en Suède, il existe des lignes directrices[7] sur les informations que doit contenir une facture adressée par un avocat (membre du barreau suédois) à un assureur dans le cas où le client est un consommateur. Ces lignes directrices permettent d'établir une norme qui facilite le processus pour les avocats et les assureurs, et d'éviter la divulgation d'informations inutiles sur le client ou l'affaire.

[7] Disponible uniquement en suédois : https://www.advokatsamfundet.se/globalassets/advokatsamfundet_sv/cirkular/50765_20061016132634.pdf



6. Résolution des conflits entre assureurs et avocats

Le CCBE a noté que, dans certains pays, existent des centres de résolution des litiges (Suisse) ou de commissions paritaires (Belgique) permettant de résoudre, de façon rapide, des problèmes pouvant naitre dans la relation avocats-assureurs. Bien que ces systèmes ne prévoient pas de décisions contraignantes, ils peuvent constituer un excellent moyen, tout en offrant un cadre souple, de discuter et résoudre des situations de conflits. Le CCBE préconise donc que soit mis en place de tels canaux, au niveau national, qui permettraient la résolution de conflits entre assureurs et avocats, et cela afin de garantir les intérêts de l'assuré.

Une description de ces systèmes en Belgique[8] et Suisse[9] est fournie .

[8] https://www.ccbe.eu/fileadmin/speciality_distribution/public/documents/INSURANCE/Annex-BELGIQUE-Commissions-de-protection-juridique-belges.pdf

[9] Le lien sera disponible prochainement.