

À LA FOIS CONCILIEUR ET GÉNÉRATEUR DE CONFLITS : L'ASSUREUR PROTECTION JURIDIQUE DANS L'ŒIL DU CYCLONE

Aline Charlier¹

AVOCATE AUX BARREAUX DE LIÈGE-HUY
ET DE VERVIERS
ASSISTANTE À L'UCLOUVAIN - SAINT-LOUIS - BRUXELLES
MAÎTRE ASSISTANTE À L'HELMO À LIÈGE
JUGE SUPPLÉANTE AU TRIBUNAL DE POLICE DE LIÈGE

« You may say I'm a dreamer,
But I'm not the only one,
I hope some day you'll join us,
And the world will live as one »
John Lennon, Imagine.

PROPOS INTRODUCTIFS

L'idée du sujet au cœur de ce numéro spécial du *Forum de l'assurance* est née du constat de conflits récurrents, et bien souvent semblables, entre les assureurs protection juridique et les avocats. Un constat peut être posé : le dialogue pouvait s'avérer difficile, voire se dérouler en des termes dépassant les limites des échanges professionnels cordiaux, bloquant d'autant plus toute négociation sensée.

Si l'assureur entend exercer un contrôle sur les honoraires réclamés par l'avocat et le travail qui en a été à l'origine, c'est son droit le plus strict puisqu'il lui appartient, *a priori* du moins, d'en assurer la charge. Interrogé, l'avocat se sent parfois attaqué, que ce soit sur la qualité de son travail et/ou sur l'importance de celui-ci.

L'assureur, parfois pris de haut par l'avocat et à qui il est refusé toute explication sur des états de frais et d'honoraires parfois élevés, a le sentiment que l'on ne voit en lui qu'un tiers payeur.

Assureur et avocat devraient pourtant travailler main dans la main, le travail de chacun pouvant consister dans le préalable ou dans la continuité de celui de l'autre. Il était important de renouer le dialogue entre ces deux protagonistes, « qui ont tout pour se plaire »², qui ont tout à gagner à être « complémentaires et non adversaires »³ et qui poursuivent un but commun, à savoir la protection des intérêts de l'assuré.

Que dire de l'impact des conflits sur l'intermédiaire en assurances, qui sert souvent de tampon, car lorsque les choses se passent mal entre l'assuré, l'avocat et la compagnie, il est souvent le premier à gérer le stress et à essuyer les larmes de l'assuré. Il peut, en effet, arriver que l'assureur ne veuille plus honorer le paiement des provisions sollicitées par l'avocat, lequel décide de mettre un terme à son intervention alors que la procédure judiciaire est en cours, ou en passe de l'être. L'assuré se retrouve alors démuné et cherche secours auprès du courtier qui, bien souvent, se trouvera en difficulté, *a fortiori* si c'est lui qui a renseigné le nom de l'avocat auquel l'assuré a décidé de confier la défense de ses intérêts... Nous aurons le plaisir d'entendre Monsieur Patrick Cauwert, actuel CEO de FEPRABEL, à ce sujet dans le cadre du débat du 12 décembre 2022.

Si la résolution du conflit ne s'avère néanmoins pas possible, il reste bien entendu la saisine des juridictions de l'ordre judiciaire, des commissions des honoraires ou encore de la commission mixte de protection juridique, laquelle, trop peu connue et trop peu utilisée, est également présentée ici⁴.

Il était également important de soulever une question cruciale avant qu'elle n'engendre de nouvelles difficultés, à savoir celle liée à l'application du RGPD dans les relations entre l'assuré, l'assureur et l'avocat⁵.

Comment mieux renouer le dialogue qu'en mettant les pieds dans le plat et en abordant les « questions qui fâchent »⁶ ? Mais avant cela, rappelons préalablement et très succinctement quelques principes applicables au contrat d'assurance protection juridique.

1. L'auteure peut être contactée aux adresses mail suivantes : a.charlier@dvclx.be, al.charlier@helmo.be et aline.charlier@usaintlouis.be.
2. Pour reprendre les propos de Geoffroy Cruysmans dans le présent numéro spécial.
3. Pour reprendre les propos de Harry Michel dans le présent numéro spécial.
4. Art. 446ter C. jud. ; voy. aussi les articles 5.27 et suivants du Code de déontologie des avocats ainsi que la contribution de Dominique Bomboire dans le présent numéro spécial.
5. Voy. la contribution d'Isabelle Andoulsi dans le présent numéro spécial.

6. Pour approfondir tous les points relatifs à cette assurance, voy. not. la référence incontournable, à savoir la brillante thèse de Catherine Paris, *Le régime de l'assurance protection juridique*, Coll. des thèses, Bruxelles, Larcier, 2004 ainsi que son manuel, *Manuel de droit des assurances*, Bruxelles, Larcier, 2021, p. 464, n° 474 et s. Voy. aussi l'ouvrage de Jean-François Jeunehomme, Benoît Lecarte et Jonathan Wildemeersch, *L'assurance protection juridique*, 2^e éd., Limal, Anthemis, 2020, lequel est très complet, facile d'utilisation et agréable à la lecture. Il contient aussi toute une série d'annexes (lois, arrêtés royaux, règlement, décision en matière de TVA...), ce qui rend le livre encore plus pratique à l'usage.

I. QUELQUES GRANDS TRAITS DE L'ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE

L'assurance protection juridique est réglementée par les articles 154 à 157 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances⁷. L'article 154 de la loi précitée définit ce contrat comme celui par lequel « l'assureur s'engage à fournir des services et à prendre en charge des frais afin de permettre à l'assuré de faire valoir ses droits en tant que demandeur ou défendeur, soit dans une procédure judiciaire, administrative ou autre, soit en dehors de toute procédure ».

Dès lors, il s'agit d'une garantie d'assurance qui matérialise ses effets, en nature ou par la prise en charge de frais, dans la défense ou dans le cadre d'un recours mené par un assuré en son nom propre. Comme l'article 154 précité le précise d'ailleurs *in fine*, il n'est pas question de la défense des intérêts de l'assureur de la responsabilité civile de l'assuré, assureur distinct, qui défend ses propres intérêts, le cas échéant, en prenant fait et cause pour son assuré et en assumant la direction du litige⁸.

De nos jours⁹, l'assureur protection juridique :

- soit interviendra en nature, c'est-à-dire en fournissant des services, en vue de veiller à la défense des intérêts de son assuré lors de la phase amiable ;
- soit interviendra en qualité de « tiers payeur » en prenant en charge les frais et honoraires de l'avocat librement choisi par l'assuré¹⁰ (étant un avocat suggéré par l'assureur protection juridique dont l'assuré a pu valider l'intervention ou étant un avocat choisi spécialement par l'assuré).

La couverture défense en justice est balisée par le contrat d'assurance auquel il a été souscrit et par l'ampleur des garanties offertes, lesquelles sont bien évidemment en corrélation avec le montant de la prime qui est payé.

S'il s'agit d'un contrat d'assurance protection juridique à part entière (de type ARCES, ARAG, DAS...), il faudra avoir égard aux garanties souscrites puisqu'il y a lieu de se référer au cadre contractuel, en ce compris le plafond d'intervention de l'assureur¹¹.

Si l'assurance protection juridique constitue une garantie annexe à un contrat principal, l'intervention de l'assureur est balisée par l'objet du contrat principal, sauf extension contractuelle particulière. On peut citer, par exemple, le cas d'une garantie protection juridique liée à un contrat d'assurance auto. La garantie sortira ses effets en cas de défense et/ou de recours liés au véhicule assuré (par

exemple : défense pénale du conducteur autorisé devant la section pénale du tribunal de police, recours d'un passager blessé, lequel est usager faible au sens de l'article 29bis de la loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs¹²...) ¹³.

Il ne faut également pas perdre de vue la loi du 22 avril 2019 visant à rendre plus accessible l'assurance protection juridique¹⁴ qui prévoit les conditions minimales auxquelles les contrats d'assurance protection juridique doivent satisfaire en vue de bénéficier de la réduction d'impôt et qui ne vise que les contrats concernés par ladite réduction¹⁵.

II. LE RISQUE ET LE SINISTRE EN ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE

Le risque en assurance protection juridique ne fait l'objet d'aucune définition légale mais il peut être défini comme « l'éventualité d'un besoin (élément subjectif) de faire valoir un droit en raison d'un dommage (élément objectif) » non encore réalisé à la souscription du contrat, conformément à l'article 79 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances¹⁶.

Le sinistre est une notion qui peut s'avérer très difficile à appliquer à un cas précis, de sorte que le « moment M » de sa réalisation est parfois ardu à déterminer même s'il doit être admis que le risque est constitué par le besoin d'assistance juridique sans pouvoir se confondre avec le fait ou l'acte à l'origine de ce besoin. Il est donc tout à fait pertinent de dire que « le praticien, confronté à la difficulté d'un dossier concret, retiendra que l'existence d'un risque en protection juridique requiert la réunion de deux conditions. Il faut non seulement que l'assuré n'ait pas connaissance du dommage (au sens large) et qu'il n'ait pas conscience qu'il peut en obtenir réparation (demandeur) ou qu'il souhaite éviter de devoir le réparer (défendeur) pour que le risque ne soit pas considéré comme déjà réalisé. »¹⁷

On notera que le contrat d'assurance peut aussi prévoir une clause d'antériorité (soit une clause qui exclut la prise en charge de sinistres survenus avant la date de prise de cours du contrat) ou encore un délai de carence (appelé aussi délai d'attente), soit une période courant à partir de la conclusion du contrat et durant laquelle l'assureur n'est redevable d'aucune prestation. Ce délai, variable, est généralement spécifié dans les conditions particulières du contrat.

7. M.B., 30 avril 2014.

8. Art. 143 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances ; voy. not., pour en savoir plus : J.-Fr. JEUNEHOMME, B. LECARTE et J. WILDEMEERSCH, *L'assurance protection juridique*, op. cit., pp. 44 et s.

9. Pour une vision historique du développement de l'assurance protection juridique, voy. not. C. PARIS, *Le régime de l'assurance protection juridique*, op. cit., p. 38, nos 16 et s.

10. Cela peut aussi se matérialiser par la prise en charge des frais et honoraires de conseils techniques (automobiles, architectes, ingénieurs en stabilité...), médecins de recours, frais de justice en ce compris les frais d'expertise judiciaire, les dépens...

11. C. PARIS, *Le régime de l'assurance protection juridique*, op. cit., p. 145, nos 95 et s.

12. M.B., 8 décembre 1989.

13. Pour en savoir plus à ce sujet, l'auteur renvoie à l'excellent ouvrage de Th. PAPART et B. CEULEMANS, *Vade-mecum du tribunal de police*, 5^e éd., Liège, Walters Kluwer, 2021.

14. M.B., 8 mai 2019.

15. Voy., à ce sujet, not. F. DEBLATON, « L'assurance protection juridique : un chemin semé d'embûches ? - Présentation et commentaire de la loi du 22 avril 2019 visant à rendre plus accessible l'assurance protection juridique », *R.G.A.R.*, 2020/2, n° 15.651.

16. M.B., 30 avril 2014 ; C. PARIS, *Le régime de l'assurance protection juridique*, op. cit., p. 301, n° 217 ; J.-Fr. JEUNEHOMME, B. LECARTE et J. WILDEMEERSCH, *L'assurance protection juridique*, op. cit., 2020, p. 56. Pour aller plus loin, voy. not. les ouvrages précités dans leur globalité.

17. J.-Fr. JEUNEHOMME, B. LECARTE et J. WILDEMEERSCH, *ibid.*, p. 58 ; voy. aussi B. CEULEMANS et A. VANHAELLEN, « Le cadre juridique et la définition du sinistre en assurance protection juridique : une nouveauté dans la continuité », in J.-Fr. JEUNEHOMME et J. WILDEMEERSCH (coord.) *L'assurance protection juridique. 25 ans d'application de l'arrêté royal du 12 octobre 1990*, Limal, Anthémis, 2016, pp. 11 à 38 ; B. DUBUISSON, « Le sinistre en assurance protection juridique : stop ou encore ? », *J.L.M.B.*, 2018/42, pp. 2006 à 2009.

III. UN MOT SUR LA GESTION DU LITIGE DANS LA PHASE AMIABLE

Comme précisé *supra*, l'article 154, alinéa 1^{er}, de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances¹⁸ prévoit la fourniture de services dans le chef des assureurs protection juridique, ce qui constitue pour eux un devoir de prestations en nature, mais aussi un droit de ceux-ci de conserver la main sur la gestion amiable du litige qui affecte leur assuré¹⁹.

L'assureur n'est donc pas uniquement une « espèce de banque » visant à payer aveuglément les avocats, conseils techniques et autres frais de justice. Il peut gérer les litiges dans la phase précontentieuse : conseils, mises en demeure, négociations... Tout comme il peut également décider de passer la main à l'avocat, dont la mise en demeure aura peut-être plus de poids que celle estampillée du logo d'un assureur.

Quoi qu'il en soit, durant cette phase, l'assureur peut refuser l'intervention d'un avocat mais à la condition, bien sûr, que les prestations apportées par l'assureur donnent satisfaction, étant entendu que « la gestion du dossier par l'assureur doit être proactive, irréprochable, personnalisée, diligente et expliquée à l'assuré dans un langage compréhensible et adapté à la situation. En définitive, l'assureur de protection juridique a des obligations parfaitement analogues à celles d'un avocat à l'égard de son client »²⁰.

IV. UN MOT SUR LA GESTION DU LITIGE DANS LA PHASE CONTENTIEUSE

Une fois que la phase amiable prend fin par l'échec des négociations, ou si les démarches de l'assureur n'ont pas porté leurs fruits car le débiteur sollicité n'a par exemple réservé aucune suite aux demandes formulées, voire encore si le créancier de l'assuré a assigné ce dernier devant le tribunal, la phase contentieuse débute. L'assureur est contraint, sur le pied de l'article 154 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances²¹, de prendre en charge les « frais afin de permettre à l'assuré de faire valoir ses droits en tant que demandeur ou défendeur »²².

L'intervention de l'avocat trouve sa source dans cet article (tout comme celle des experts et autres conseils techniques).

Si un conflit devait apparaître entre l'assureur et l'assuré sur la pertinence de la suite à apporter à un litige, il peut être recouru à la clause d'objectivité, qui a pour but d'endiguer un autre conflit, à savoir celui entre l'assureur et son assuré²³.

Même si la convention d'honoraires et la détermination du mandat de l'avocat ne doivent se faire qu'entre son client, en l'occurrence l'assuré, et l'avocat eu égard à l'article 1165 de l'ancien Code civil, l'avocat a néanmoins un devoir d'information vis-à-vis de l'assureur²⁴, ce que d'aucuns semblent oublier, dès lors que l'assureur n'est pas lié par la convention signée avec l'assuré, tenant compte du principe légal de la relativité des conventions, et qu'il est tout à fait libre de contester l'état de frais et d'honoraires qui lui est soumis, quand bien même il aurait été accepté, voire validé par le client assuré.

Il est également important de rappeler, même s'il y est peu fait recours, l'existence de l'annexe à l'arrêté royal du 28 juin 2019 portant exécution des articles 8, § 2, et 11 de la loi du 22 avril 2019 visant à rendre plus accessible l'assurance protection juridique²⁵, en vigueur depuis le 1^{er} septembre 2019, qui contient les montants *maxima* fixés par prestation.

Ainsi, s'il est fait recours à cet arrêté royal, les frais et honoraires des avocats sont pris en charge par l'assureur protection juridique à concurrence des montants fixés par le Roi. Tout dépassement des montants prévus sera en principe supporté par le client, et ce, même si le plafond de garantie prévu au § 3 de l'article 8 de la loi du 22 avril 2019 n'est pas atteint. Cela dit, l'assureur peut accepter de prendre en charge les dépassements des montants fixés par le Roi²⁶.

Le plafond de garantie de l'assureur est fixé à 13.000 euros minimum par litige en matière civile et à 13.500 euros minimum pour un litige en matière pénale²⁷.

Le plafond peut toutefois être réduit à 3.375 euros par personne assurée en cas de litige lié à un divorce et à 6.750 euros « pour ce qui concerne les litiges contractuels relatifs à la bonne exécution de travaux de construction, transformation, amélioration, rénovation, restauration et démolition d'un bien immobilier, lorsque l'intervention d'un architecte ou l'obtention d'un accord d'une autorité compétente est légalement

18. M.B., 30 avril 2014.

19. J.-Fr. JEUNEHOMME, B. LECARTE et J. WILDEMEERSCH, *L'assurance protection juridique*, op. cit., p. 80.

20. Voy. à ce sujet : J.-Fr. JEUNEHOMME, P. NAVARRE et G. BRUNEL, « Gestion amiable, remplacement de l'assureur, saisine et libre choix de l'avocat », *For. ass.*, 2022, n° 228, pp. 165 à 175, lesquels envisagent même la faculté de procéder au remplacement de l'assureur défaillant.

21. M.B., 30 avril 2014.

22. Voy. à ce sujet not. I. REUSENS, « La saisine de l'avocat en assurance protection juridique », in J.-Fr. JEUNEHOMME et J. WILDEMEERSCH (coord.), *L'assurance protection juridique. 25 ans d'application de l'arrêté royal du 12 octobre 1990*, op. cit., pp. 59 à 93. On notera que cela concerne aussi la médiation. Voy. à ce sujet J.-Fr. JEUNEHOMME et B. LECARTE, « Assurance protection juridique : la médiation est une procédure judiciaire », *J.T.*, 2020/31, pp. 640 à 642 et J.-Fr. JEUNEHOMME, P. NAVARRE et G. BRUNEL, « Gestion amiable, remplacement de l'assureur, saisine et libre choix de l'avocat », op. cit., pp. 168 et s.

23. Art. 157 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances. Pour en savoir plus à ce égard, voy. not. C. PARIS, *Le régime de l'assurance protection juridique*, op. cit., p. 417, n° 301 et s. ; J.-Fr. JEUNEHOMME, B. LECARTE et J. WILDEMEERSCH, *L'assurance protection juridique*, op. cit., pp. 113 et s.

24. Art. 11 de l'arrêté royal du 28 juin 2019 portant exécution des articles 8, § 2, et 11 de la loi du 22 avril 2019 visant à rendre plus accessible l'assurance protection juridique, M.B., 12 juillet 2019, qui précise :

« L'avocat peut s'engager à fixer ses honoraires et frais aux montants par prestation déterminés par le Roi.

L'avocat informe clairement son client de son engagement à respecter ou non les montants par prestation fixés par le Roi et des conséquences qui y sont attachées. Il en informe également simultanément l'assureur de protection juridique du client. » (nous soulignons)

25. M.B., 12 juillet 2019.

26. Art. 8, § 2, de la loi du 22 avril 2019.

27. Art. 8, § 3.

requis et les litiges relatifs au contrat de travail ou au statut d'agent de l'État ou de fonctionnaire ou assimilable à ces statuts en ce compris les litiges relatifs au statut social des indépendants. »²⁸

Que l'avocat décide ou non de fixer ses honoraires et ses frais tenant compte des montants déterminés par le Roi²⁹ (ce qui n'est pas une obligation mais peut être une piste à emprunter pour couper court aux discussions), il doit informer clairement son client de son engagement à respecter, ou à ne pas respecter, les montants fixés par le Roi. Il doit aussi lui préciser clairement les conséquences qui sont attachées à son mode de fonctionnement³⁰.

On pointera donc également et à nouveau, une obligation d'information dans le chef de l'avocat en faveur de l'assureur protection juridique du client³¹.

CONCLUSION

Par ces quelques mots, il a été rappelé très brièvement quelques principes de l'assurance protection juridique. Cette garantie d'assurance, à l'objet merveilleux, défend les assurés, règle des conflits mais, malgré elle et de manière paradoxale, est également génératrice de litiges.

À la lecture des contributions de Harry Michel et de Geofroy Cruysmans, il est apparu que chacun formule le vœu de l'alliance et non de la discorde, ce qui nourrit l'espoir d'une pacification des échanges et d'un travail constructif d'interlocuteurs complémentaires.

Si aucun accord n'est possible, il convient de rappeler l'existence, le rôle et le fonctionnement de la commission mixte de protection juridique.

Que ce numéro spécial concrétise un vœu pieux : celui du dialogue, de la pacification, de la complémentarité et du partenariat entre les différents acteurs.

28. Art. 8, § 3, 1^{er} et 2^o.
29. Art. 8, § 2.

30. Art. 11.
31. *Ibid.*