

## PROTECTION JURIDIQUE

### Rapport d'activité du Sou Médical - Groupe MACSF sur l'exercice 2007

Nicolas LOUBRY\*

En 2007, 240 276 sociétaires ont été couverts par le contrat d'assurance de protection juridique du Sou Médical - Groupe MACSF (+2,9% /2006). Le nombre de sinistres déclarés au cours de cette année s'établit à 6043 en augmentation de 14% par rapport à l'année précédente. L'activité téléphonique a aussi progressé (50 657 appels traités) de même que le nombre de courriers ou de fax mais on peut constater l'évolution plus que significative du nombre de mails reçus : 4852 en 2007 contre 2713 en 2006 (+79%). Pour accélérer le traitement de l'ensemble des demandes reçues (par téléphone ou par courrier) il est essentiel que le sociétaire indique toujours son **numéro de sociétaire** lorsque il appelle ou écrit en première intention et le **numéro de dossier** lorsque sa demande se rapporte à une affaire en cours.

### L'ACTUALITE DE LA PROTECTION JURIDIQUE

La protection juridique a été réformée par la loi n° 2007-210 du 19 février 2007 (Journal Officiel du 21 février).

#### Le libre choix de l'avocat

Il est apparu aux parlementaires, pour une meilleure application de ce principe, qu'il était nécessaire dans chaque dossier que l'assuré indique **par écrit** son souhait de faire choix d'un avocat correspondant de son assureur de protection juridique.

Dorénavant, et pour appliquer ce texte, un document type doit systématiquement être renvoyé par le sociétaire au Sou Médical afin que celui-ci puisse l'orienter vers l'un de ses correspondants.

#### La définition du sinistre

La loi définit le sinistre comme étant « *le refus qui est opposé à une réclamation dont l'assuré est l'auteur ou le destinataire* » (Article L 127-2-1 du Code des Assurances). La loi précise ainsi la date à laquelle on peut considérer que le sinistre existe et par voie de conséquence le moment auquel la vérification de l'existence d'une garantie va s'appliquer. Seuls se trouvent donc couverts les sinistres déclarés pendant la période d'assurance et se rapportant à un refus opposé à une réclamation survenue au cours de cette période. En conséquence, ne sont pas concernés, les litiges nés antérieurement à la souscription du contrat et ceux survenus après sa résiliation.

#### Consultations ou actes de procédure réalisés avant la déclaration du sinistre

Ils ne peuvent justifier la déchéance de garantie du fait que l'assureur n'aurait pas été informé antérieurement à la consultation auprès de l'avocat. La loi prévoit que ces consultations ou ces actes de procédure ne sont toutefois pas pris en charge par l'assureur sauf si l'assuré peut justifier **d'une urgence** à les avoir demandés (article L 127-2-2). Ce texte nous conduit à souligner qu'il est de l'intérêt du sociétaire d'informer son assureur dès lors qu'il se trouve

---

\* Directeur adjoint, Le Sou Médical - Groupe MACSF, responsable du département protection juridique

confronté à un litige, sans attendre, comme il arrive parfois, la fin de la procédure auquel cas la loi autorise l'assureur à ne pas prendre en charge rétroactivement les frais qui ont pu être exposés par l'assuré sans aucune déclaration préalable.

### **L'assistance d'un avocat dans un cadre amiable**

L'assuré doit être assisté ou représenté par un avocat lorsque son assureur ou lui-même est informé de ce que la partie adverse est défendue dans les mêmes conditions (article L 127-2-3). Si l'assureur doit en informer son assuré, celui-ci est libre d'accepter ou de refuser la présence d'un avocat au stade amiable. Dans la plupart des cas, c'est le Sou Médical qui recommande selon les circonstances à son sociétaire de choisir un avocat pour mener la négociation dès lors que cela peut présenter des chances supplémentaires de parvenir à une solution favorable.

### **Le règlement des honoraires de l'avocat**

Aux termes de l'article L 127-5-1 « *les honoraires de l'avocat sont déterminés entre ce dernier et son client sans pouvoir faire l'objet d'un accord avec l'assureur de protection juridique* ».

Cet article est certainement le plus important de la loi et le Sou Médical a décidé d'exclure tout paiement direct d'un avocat pour éviter toute difficulté au regard de l'application de la loi et de **rembourser** le sociétaire dans la limite des plafonds de prise en charge prévus. Ce principe s'applique naturellement **dans tous les cas**, que le sociétaire ait choisi un avocat directement ou qu'il ait demandé (par écrit) au Sou Médical de lui transmettre le nom d'un avocat susceptible de prendre en charge sa défense.

A cet égard, un décret paru au Journal officiel du 16 mai 2007 précise que le client d'un avocat, titulaire d'un contrat d'assurance de protection juridique, doit pouvoir obtenir de son défenseur une **convention d'honoraires** permettant de connaître le montant des honoraires que l'avocat sollicitera pour réaliser sa mission. Il faut noter toutefois que le montant indiqué dans la convention d'honoraires est un montant prévisible, réserve faite de certaines difficultés non identifiables à l'origine et qui pourraient compliquer la tâche de l'avocat. Par ailleurs, la convention d'honoraires peut prévoir qu'à l'issue de la procédure et si le client a obtenu gain de cause, un honoraire de résultat sera demandé en complément des sommes initialement prévues pour suivre la procédure.

### **Les recommandations et engagements du Sou Médical**

Il sera primordial, pour tout sociétaire se trouvant en présence d'une procédure (qu'il a engagée ou qui est initiée par l'autre partie), de recueillir les précisions nécessaires auprès de son avocat sur l'aspect financier de l'opération et de se reporter au montant de prise en charge garanti par le Sou Médical pour chaque stade de la procédure afin de déterminer au mieux les sommes susceptibles de rester à sa charge.

Le Sou Médical s'efforcera d'orienter les sociétaires qui lui en feront la demande vers des avocats correspondants soucieux de communiquer une convention d'honoraires aussi précise que possible à leur client afin de leur éviter toute mauvaise surprise.

La loi du 19 février 2007 n'interdit pas à l'assureur de protection juridique de transmettre à l'assuré le nom d'un avocat dès lors, simplement, que la demande lui en est faite par écrit : c'est un service qui peut se révéler bien utile pour éviter au sociétaire de faire un choix au hasard. Par ailleurs, le Sou Médical veille à réaliser le règlement de sa prestation financière (remboursement au sociétaire des frais de la procédure) dans les plus brefs délais et en tout état de cause **sous 15 jours** au plus tard à réception des documents nécessaires (factures acquittées).

## L'ACTIVITE EN 2007

En 2007, l'évolution des sinistres est particulièrement nette dans deux domaines : le droit immobilier et le droit de la consommation et de la vie privée. Ces deux domaines représentent ensemble 63 % des dossiers déclarés en 2007.

C'est le domaine des litiges professionnels relatifs à la déontologie et aux contrats d'exercice en groupe qui est le plus largement judiciairisé (65% des déclarations). Viennent ensuite les litiges immobiliers (53%), le droit du travail, de la Sécurité Sociale et le droit hospitalier avec 48% de dossiers d'emblée judiciaires.

C'est dire à quel point le choix de l'avocat, en matière professionnelle notamment, est essentiel.

## RELATIONS ENTRE PRATICIENS LIBERAUX, AVEC DES ETABLISSEMENTS DE SOINS PRIVES, DEONTOLOGIE, FISCALITE

997 déclarations soit +17.6% par rapport à 2006

Les procédures et litiges ordinaires représentent un volume important de l'activité qui risque d'augmenter sensiblement avec la création de nouveaux Ordres et la réforme des procédures disciplinaires. Les médecins, mais également les chirurgiens-dentistes, les sages-femmes, les pharmaciens, les masseurs kinésithérapeutes, les pédicures podologues et les infirmiers sont concernés.

En 2007, on a déjà pu constater une judiciarisation croissante des litiges professionnels relatifs à la déontologie et à la médecine de groupe.

Les litiges ordinaires entre praticiens mais également entre praticiens et patients représentent un volume d'activité en nette progression. L'année 2007 a été davantage marquée par la réforme de la procédure disciplinaire qui permet au plaignant de faire appel de la décision de l'Ordre Régional. Cela entraîne une multiplication des procédures, un allongement des délais de gestion des dossiers et une hausse du coût des sinistres.

Les plaintes déposées par les patients concernent essentiellement la violation du secret professionnel, la rédaction de certificats médicaux litigieux, le comportement douteux de certains praticiens. Entre confrères, les litiges ont trait à la publicité, la confraternité ou encore à un détournement de clientèle.

En matière d'exercice en groupe, et en l'absence de règlement amiable, l'action en justice est souvent la seule issue possible. Les conflits ont souvent pour objet le départ du cabinet, le non-respect du contrat d'association ou encore la violation d'une clause de non-réinstallation. Les praticiens exerçant en clinique peuvent rencontrer des difficultés avec leur établissement portant le plus souvent sur le montant et la justification de leur redevance qui fait l'objet de nombreuses demandes d'informations.

En matière fiscale, les litiges portant sur les BNC sont en augmentation de même que la déclaration générale d'ensemble des revenus.

500 dossiers opposant des praticiens à la société annuaire Annuaire Pro seront clôturés fin 2008 compte tenu d'une excellente décision rendue par la Cour de Cassation le 19 février 2008. Ce sinistre sériel relatif à une offre publicitaire gratuite prend fin en raison de la condamnation de la société pour publicité mensongère. La multiplication de ces sociétés peu scrupuleuses doit inciter à la prudence afin de ne pas s'engager à la légère.

## PROCEDURE ADMINISTRATIVE DEVANT LES ORDRES PROFESSIONNELS (25) (41 en 2006)

Les domaines concernés sont les suivants : cabinet secondaire (8), installation (4), inscription au tableau (3), qualification (2), dispense de garde (1), comportement du médecin (5), autres (2).

### **POURSUITE DISCIPLINAIRE DEVANT LES ORDRES (455)** (367 en 2006)

Ces litiges avaient fait l'objet d'une nette augmentation en 2005 par rapport à l'année 2004 et on se retrouve en 2007 avec des chiffres dans la continuité de ceux d'il y a 2 ans.

Les litiges ont porté comme à l'habitude sur un grand nombre de domaines : publicité (22), titres (4), charlatanisme (3), installation (2), secret professionnel (16), contestation d'actes (56), confraternité (91), détournement de clientèle (14), non assistance à personne en danger (14), certificat (148), comportement douteux du médecin (49), refus de soins (12), dossier médical (7), refus de se rendre à une conciliation (1), défaut d'examen (5), exercice irrégulier (5), garde (1), compérage (5).

### **PLAINTES PENALES (53)** (45 en 2006)

Ces plaintes ont été déposées à l'initiative de patients en relation avec le comportement du médecin (3), une violation du secret (1), les certificats (5), divers (16).

Dans certains cas la plainte a été déposée à l'initiative des praticiens : diffamation (8), autres motifs (20).

### **LITIGES ENTRE CONFRERES (220)** (159 en 2006)

Ces litiges concernent la structure juridique du groupe ou le contrat du sociétaire et visent le retrait (63), la cession de parts sociales (13), l'agrément (3), la constitution de la société (1), la gérance (13), la dissolution (22), l'exclusion (11), la convention d'intégration (4), le contrat d'exercice en commun (14), la clause de non réinstallation (3), autres litiges (73).

### **LITIGES AVEC DES ETABLISSEMENTS DE SOINS PRIVES (59)** (74 en 2006)

Ils portent sur le préavis (5), la redevance (13), la clause d'exclusivité (5), la rupture (20), la cessibilité du contrat (3), autres (13).

### **LITIGES FISCAUX (65)** (48 en 2006)

Les principaux domaines sont : les contrôles sur déclaration de BNC (16), les contrôles sur déclaration générale (18), les litiges portant sur les BNC (5), les litiges portant sur la plus-value (2), les litiges portant sur les revenus fonciers (4), les litiges portant sur les impôts locaux (2), divers (18).

### **PROCEDURES ADMINISTRATIVES (9)** (13 en 2006)

Ces dossiers concernent les réquisitions (7), diverses mises en cause à l'initiative de l'administration (2).

### **LITIGES PORTANT SUR DIVERS CONTRATS D'EXERCICE PROFESSIONNEL (111)** (101 en 2006)

Les déclarations ont porté sur des contrats de collaboration (33), l'assistantat (6), le remplacement (21), les contrats avec des maisons de retraite (5), des difficultés de cession de clientèle (16), autres dossiers (30).

## **DROIT DE LA SECURITE SOCIALE, DROIT HOSPITALIER, DROIT DU TRAVAIL**

Ce domaine se compose de 3 catégories de litiges dont la nature professionnelle est très marquée. Le nombre des sinistres est de 1260 soit + 10,1% par rapport à 2006.

### **LITIGES DE SECURITE SOCIALE (347)** (341 en 2006)

En droit de la Sécurité Sociale, un nouveau contentieux est apparu en 2007 : celui opposant les médecins généralistes, ayant obtenu la reconnaissance de leur spécialité par l'Ordre, qui ont décidé de coter leurs consultations « CS ». Les caisses ne prennent ces consultations en

charge que sur la base d'un C, estimant que la nomenclature ne permet pas aux médecins spécialistes en médecine générale de coter « CS ».

Les procédures de pénalités financières et de mise sous entente préalable des prescriptions d'arrêts de travail ont continué de se développer.

A noter également que la notion de prescription dangereuse apparaît de plus en plus fréquemment dans les plaintes des caisses déposées devant l'Ordre, même si au final, la Section des Assurances Sociales ne retient que rarement ce grief.

En matière de recouvrement d'indus assimilé au recouvrement de cotisations (article R.413-18 du Code de la Sécurité Sociale), les caisses appliquent désormais systématiquement la majoration de 10 % en cas de non paiement dans le délai d'un mois des sommes réclamées, et ce même si nos sociétaires contestent cette réclamation. Les demandes de renseignements ont essentiellement porté sur les affiliations et les secteurs d'exercice.

En matière de retraite, le contentieux, tout comme en 2006, porte plus particulièrement sur le défaut de versement de cotisations par les employeurs, notamment publics. Les demandes de renseignements ont concerné pour l'essentiel les cumuls emploi/retraite.

A noter qu'en matière de contrôle URSSAF, la charte du cotisant contrôlé a suscité un certain nombre d'interrogations de la part de nos sociétaires (conseils téléphoniques et écrits).

Les déclarations concernent les domaines suivants :

#### **Relation caisse/praticien (217) (227 en 2006)**

Les dossiers portent sur l'interprétation et l'application de la NGAP (66), la CCAM (8), l'application des conventions (26), les poursuites pour abus et fraude (31), autres dossiers (86).

#### **Prévoyance sociale des praticiens (17) (19 en 2006)**

Les domaines concernés sont les suivants : maladie (2), maternité (3), incapacité temporaire (3), accident du travail et maladie professionnelle (4), invalidité/décès (4), autres (1).

#### **Litiges avec l'URSSAF (24) (24 en 2006)**

Ils portent sur l'affiliation (1), les cotisations (17), les contrôles (4) et autres (2).

#### **Retraite des praticiens salariés (28) (24 en 2006)**

On retrouve des difficultés dans les domaines suivants : régularisation, rachat (10), liquidation de pension (2), cumul emploi/retraite (1), employeurs multiples (1), temps partiel (1), retraites des salariés du secteur public (10), prévoyance et retraite complémentaire (3).

#### **Retraite des praticiens libéraux (11) (25 en 2006)**

Les litiges portent, comme les années précédentes, sur l'affiliation (1), le montant des cotisations (4), la liquidation des pensions (1), le cumul emploi/retraite (1), autres (4).

#### **Autres (50) (91 en 2006)**

#### **DROIT HOSPITALIER (366) (280 en 2006)**

2007 marque la poursuite des litiges portant sur l'organisation (ou le défaut d'organisation) de l'activité au sein d'établissements publics de santé, qu'il s'agisse des personnels médicaux ou paramédicaux (craintes sécuritaires, manque de personnel qualifié, volume d'activité, report de congés, refus de mutation...).

Cette tendance, déjà observée les années précédentes, ne faiblit pas et résulte notamment de la pénurie de personnel infirmier, mais également de praticiens dans certaines spécialités.

On a pu également observer la poursuite des consultations liées à la reprise de structures privées par des établissements de soins publics et par conséquent au transfert de leur personnel.

La rémunération est également au cœur d'un certain nombre de dossiers (temps de travail additionnel, heures supplémentaires, indemnités sectorielles).

Les situations de harcèlement se sont également développées, tant en défense qu'en demande.

#### **Difficultés en cours de contrat (42)** (27 en 2006)

Les causes de ces litiges sont les suivantes : modification de contrat (12), suspension de fonction (1), rupture de contrat (14), notation (1), autre (14).

#### **Carrière hospitalière (89)** (56 en 2006)

On retrouve des litiges sur : reprise d'ancienneté (19), requalification du statut (3), avancement (3), notation (4), chefferie de service (3), autre (57).

#### **Maladies professionnelles et accidents du travail (9)** (13 en 2006)

#### **Sanctions disciplinaires (20)** (12 en 2006)

#### **Harcèlement (37)** (28 en 2006)

#### **Rappel de rémunération (51)** (53 en 2006)

#### **Autres (118)** (91 en 2006)

### **DROIT DU TRAVAIL (546)** (523 en 2006)

Les ruptures de CNE (contrat nouvelle embauche) ont donné lieu à plusieurs procédures prud'homales à l'initiative de salariés souhaitant faire reconnaître que le mode de rupture de ce contrat devait être aligné sur le droit commun. Ces derniers ont systématiquement obtenu gain de cause.

Rappelons que l'OIT (Organisation Internationale du Travail) a considéré que le CNE était contraire au droit international et des jugements et arrêts internes ont considéré comme déraisonnable le délai de 2 ans durant lequel le salarié pouvait être licencié sans motivation et sans procédure contradictoire ; **l'année 2007 a donc marqué la fin du CNE.**

Par ailleurs, l'activité de la HALDE (Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité) s'est fortement accrue pour sa 3<sup>ème</sup> année consécutive. Les réclamations ont en effet augmenté de 53 % en 2007, selon le rapport annuel de cette haute autorité. Même si le nombre de demandes de nos sociétaires concernant cette autorité n'a pas cru dans cette proportion, on constate néanmoins une augmentation des demandes. **De la même manière, les contentieux relatifs aux discriminations ainsi que ceux portant sur les conséquences du stress au travail devraient poursuivre leur progression.**

La poursuite de contentieux liés aux clauses de mobilité insérées dans des contrats de travail s'est confirmée ainsi que les conflits portant sur des clauses de dédit formation (c'est-à-dire d'un accord écrit par lequel, en contrepartie de la formation qui va lui être dispensée, un salarié s'engage à rester au service de son employeur pendant une durée minimale à l'issue de sa formation et à verser à son employeur une indemnité égale au coût de sa formation dans l'hypothèse où il viendrait à quitter l'entreprise avant le terme convenu).

Enfin, les sanctions disciplinaires et les licenciements sont toujours à l'origine d'un grand nombre de litiges, qu'ils soient amiables ou judiciaires.

#### **Sociétaires employeurs (271)** (247 en 2006)

Les litiges rencontrés concernent de nombreux aspects du contrat de travail : CDD (6), sanction disciplinaire (8), interprétation du contrat (10), durée du travail (10), transfert de

contrat (1), harcèlement (6), contestation des avis d'inaptitude (2), rupture de la période d'essai (5), transfert du contrat (1), licenciement de personnel (130), maladie ou accident (2), licenciement économique (23), autres (67).

### **Sociétaires salariés (275)** (276 en 2006)

Aux rubriques des litiges concernant les sociétaires employeurs s'en ajoutent de nouvelles : CDD (1), sanction disciplinaire (22), interprétation du contrat (30), durée du travail (16), application de la convention collective (7), reprise d'ancienneté (4), requalification du contrat (3), transfert de contrat (7), harcèlement (11), rupture de la période d'essai (7), licenciement (43), licenciement économique (9), contestation des avis de médecin du travail (4), mise en cause du médecin du travail (5), départ à la retraite (4), maladie ou accident (2), autres (100).

## **LITIGES EN RELATION AVEC LE DOMAINE IMMOBILIER**

Les principaux domaines de litiges ont connus en 2007 une augmentation du nombre des déclarations (1940) et, au total, l'évolution est de + 21% par rapport à 2006.

La majorité des litiges porte sur des vices de construction ; viennent ensuite les différends entre propriétaires et locataires portant sur des problèmes d'impayés de loyers mais également sur des questions de charges et de réparations. En matière de copropriété, les professions libérales n'étant pas les bienvenues dans les immeubles, de nombreuses procédures ont été engagées pour des problèmes de charges mais également de fermeture de porte d'entrée des immeubles.

Sur ce dernier point, il faut noter que l'article 15 de la loi du 5 mars 2007 sur la prévention de la délinquance est venu compléter l'article 26 de la loi du 10 juillet 1965 (loi régissant le statut des immeubles bâtis) en disposant que « *seront prises à la majorité des membres du syndicat représentant au moins les 2/3 des voix les décisions concernant les modalités d'ouverture d'accès des immeubles. En cas de fermeture totale de l'immeuble, celle-ci doit être compatible avec l'exercice d'une activité autorisée par le règlement de copropriété. La décision d'ouverture est valable jusqu'à la décision de l'assemblée générale suivante* ».

Ainsi, la norme est-elle maintenant de fermer les immeubles et la décision adoptée à cette fin ne sera valable que jusqu'à la tenue de l'assemblée générale suivante.

Il faut également souligner que depuis le 1<sup>er</sup> avril 2007, la convocation à l'assemblée générale doit être adressée par le syndic aux différents copropriétaires au moins 21 jours à l'avance et non plus 15 jours comme auparavant. Cette convocation peut être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, par lettre remise directement au copropriétaire contre émargement mais également par télécopie avec accusé de réception.

Autre innovation importante apportée par la loi du 5 mars 2007 instituant diverses mesures de cohésion sociale, celle instituant le droit au logement opposable pour les personnes connaissant des difficultés économiques et sociales.

Enfin, en matière de vente immobilière, un arrêté du 21 septembre 2007 a étendu l'obligation de produire un certificat de performance énergétique, lors de toute promesse ou de tout compromis de vente, aux bâtiments neufs et aux maisons individuelles neuves.

Il ne faut pas oublier les diverses obligations qui ont été mises à la charge du propriétaire et du vendeur, aussi bien pour les locations que pour les ventes, impliquant notamment la **production de certificats relatifs aux installations constitutives du bien** (amiante, termites, plomb, diagnostic de performance énergétique...).

Tous ces textes ont un fort impact tant pour le local professionnel que pour celui d'habitation ou mixte (professionnel et d'habitation).

### **CONSTRUCTION ET TRAVAUX (684)** (640 en 2006)

Compte tenu de l'évolution très importante de ces chiffres (comme lors des années précédentes) on se trouve face à un domaine dans lequel le risque de conflit est véritablement élevé et qui montre une détérioration sérieuse de la qualité des prestations. La prévention de ces litiges passe par un **choix judicieux de l'entreprise** à laquelle est confié le marché tout en rappelant qu'il convient de **recueillir une attestation d'assurance de l'entreprise** pour parer à toute éventualité.

L'ensemble des litiges de la rubrique se répartit de la façon suivante : abandon de chantier (38), litige sur montant de facture (35), malfaçon (513), discussion sur l'application de la garantie biennale ou décennale (19), responsabilité de l'architecte (19), application de l'assurance dommage ouvrage (8), livraison d'un bien non conforme (8), litige avec promoteur (2), retard de livraison (42).

#### **VENTES IMMOBILIERES (126)** (121 en 2006)

Figurent dans cette rubrique les cas suivants : litiges sur la restitution d'indemnité d'immobilisation (5), refus de signer l'acte authentique (20), litige avec une agence immobilière (11), superficie du local (4), diagnostic erroné (3), vice caché découvert après la vente (62), mise en cause de la responsabilité d'un notaire (5), revendication portant sur les clauses de l'acte (15), saisie immobilière (1).

#### **URBANISME (77)** (49 en 2006)

Ces difficultés prennent un relief particulier et ne peuvent en règle générale être résolues que dans le cadre de procédures assez lourdes. On constate, en 2007, une évolution significative du nombre des sinistres dans ce domaine.

Les difficultés portent sur les domaines suivants : permis de construire (40), transformation de locaux (4), déclaration de travaux (4), servitude d'utilité publique (5), expropriation (13), contestation d'arrêtés (11).

#### **LITIGES DE COPROPRIETE (197)** (144 en 2006)

L'évolution, par rapport à 2006, est significative. Rappelons que **la contestation des assemblées générales n'intervient pas par lettre recommandée, mais uniquement par la saisine du tribunal**. Les déclarations sont alimentées par des difficultés suivantes : augmentation des charges (7), ouverture et fermeture des portes dans la journée (21), travaux votés (13), litiges sur majorité retenue (6), plaque professionnelle (1), non-respect du règlement de copropriété (10), exercice libéral (1), litiges avec syndic (73), travaux faits par un copropriétaire (17), nomination du syndic ou de l'administrateur provisoire (2), trouble de jouissance des parties privatives (32), assignation en paiement de charge (6), dysfonctionnement de service collectif de la copropriété (8).

#### **RELATIONS LOCATAIRE/PROPRIETAIRE (396)** (296 en 2006)

Le taux d'augmentation en 2007 de ces dossiers est très significatif (34%). Les principaux domaines dans lesquels nos sociétaires ont rencontré des difficultés sont les suivants : qualification et nature du bail (9), cession ou sous-location (4), expulsion (97), contestation par le locataire du loyer réclamé (17), nouveau loyer lors du renouvellement (5), réparations locatives (74), charges locatives (24), location saisonnière (1), cautionnement (10), litiges avec administrateur de bien (28), congés (36), réclamations diverses du locataire à l'égard du propriétaire (39), troubles de jouissance (23), colocation (2), résiliation du bail (18), retard de paiement (9).

## LITIGES DE VOISINAGE (377) (335 en 206)

Les litiges portent sur des plantations (32), nuisances notamment de bruit et de dégât des eaux (83), servitudes et notamment servitudes de passage (57), bornage, mitoyenneté, clôture et empiétement (41), troubles de provocation (18), contestations de travaux réalisés par un voisin (114), contestations de travaux effectués par un sociétaire (32).

## RECOURS EXERCES PAR DES SOCIETAIRES DANS LE CADRE DE L'ASSURANCE DE LEUR CABINET PROFESSIONNEL AUPRES DE LA MACSF (25) (15 en 2006)

Ces recours complètent la gestion des sinistres dommages suite à un accident ayant atteint les locaux du sociétaire en lui permettant de faire valoir certains préjudices spécifiques.

## SUITE DE DOSSIERS DOMMAGES NON AUTO MATERIELS (ASSURANCE HABITATION) (25)

## DIVERS (33)

## DROIT DE LA CONSOMMATION – VIE PRIVEE

Ce domaine du droit de la consommation et de la vie privée a connu en 2007 une augmentation de 8,2%. Le nombre total de déclarations s'élève à 1846. L'évolution la plus significative concerne les litiges avec des fournisseurs et prestataires de service.

Dans l'actualité de ce domaine, on retiendra deux sujets particuliers :

**Les litiges avec France Télécom :** la disparition des coordonnées de sociétaires exerçant en libéral dans l'annuaire Pages Jaunes engendre un important contentieux avec la société France Télécom. Cette dernière engage sa responsabilité contractuelle et doit dédommager le professionnel de santé du préjudice subi. Toutefois, les conditions générales du contrat d'abonnement téléphonique signé avec France Télécom ne prévoient que le versement d'une indemnité compensatrice plafonnée à environ 800 €. La Cour de Cassation a estimé, dans un arrêt du 4 avril 2006 (Cass. Civ.1<sup>er</sup>, 4 avril 2006, n° 4-1148) que France Télécom avait dans ce cas commis une faute lourde qui permettait d'écarter l'application de la limitation prévue au contrat. Par conséquent, la perte financière engendrée par la suppression des coordonnées professionnelles peut désormais être réclamée intégralement à France Télécom en la justifiant par tous moyens.

**Les litiges avec la société Novachannel :** en 2007, de nombreux sociétaires nous ont contacté après avoir reçu de la société suisse Novachannel une facturation pour une publication dans un guide internet. A l'appui de sa demande, la société produit un bon de commande signé par le sociétaire. Celui-ci estime généralement avoir été trompé en pensant que l'inscription était gratuite et refuse ainsi de payer. Actuellement, une enquête pénale est en cours auprès d'un juge d'instruction de Lucerne en Suisse suite aux nombreuses plaintes déposées par des professionnels de santé français. Malgré l'envoi de lettres de rappel de la part de la société Novachannel, il convient d'attendre l'issue de cette procédure.

## ACCIDENTS (108) (123 en 2006)

Comme à l'habitude on assiste à une prédominance des accidents corporels (70) par rapport aux accidents matériels (38). La plupart du temps ces dossiers mettent en cause un assureur.

## LITIGES AVEC DES SOCIETES D'ASSURANCES (175) (161 en 2006)

Ils portent sur les sujets suivants : fausse déclaration invoquée (5), contestation d'indemnisation (37), litiges sur montant de cotisation (3), refus de garantie (40), défaut d'information (14), litiges divers (76).

## LITIGES AVEC DES ETABLISSEMENTS BANCAIRES (86) (89 en 2006)

Ils portent sur : fonctionnement du compte de dépôt (11), moyens de paiement (11), crédits immobiliers et professionnels (23), cautionnement (2), autres (39).

## LITIGES AVEC DES FOURNISSEURS ET PRESTATAIRES DE SERVICE (701) (596 en 2006)

Il s'agit du domaine rassemblant le nombre de dossiers le plus important, avec une hausse de plus de 17% par rapport à l'année précédente. On peut distinguer les litiges suivants : prestataires informatiques (54), matériel professionnel (144), voyageur (70), opérateur Internet (84), déménageur (14), teinturier (7), téléphonie mobile (14), cuisinistes, chauffagistes, plombiers (37), achat de bien mobilier (116).

Les autres litiges concernent un grand nombre de cocontractants de nos sociétaires dans les domaines les plus divers (161).

## POURSUITES PENALES (310) (291 en 2006)

Il s'agit tout d'abord des affaires concernant nos sociétaires poursuivis pénalement, en diminution par rapport à 2006 (78 contre 84) : infraction routière (19), coups et blessures (9), agression sexuelle (13), escroquerie, vol, faux et usage de faux (3), outrage à agent de la force publique (1), stupéfiant (1), vandalisme (5), dénonciation calomnieuse, diffamation (10), autres (17).

Par contre, les affaires dans lesquelles nos sociétaires ont été victimes sont en hausse (232 contre 207 en 2006). Il s'agit essentiellement : de coups et blessures (72), agressions sexuelles (15), escroquerie (8), vol (30), faux et usage de faux (7), vandalisme (9), diffamation (27), dénonciation calomnieuse (13), autres (51).

## LITIGES AVEC DES SERVICES PUBLICS (99) (87 en 2006)

Entrent dans cette catégorie notamment les litiges concernant : annuaires téléphoniques (30), électricité (9), gaz (7), eau (4), enseignement (7), téléphonie (27), autres (15).

## LITIGES CONCERNANT LES VEHICULES A MOTEUR (192) (198 en 2006)

On trouve dans cette rubrique les litiges nés à l'occasion d'un achat (40), d'une vente (20), d'une location (17), d'un leasing (3), de l'intervention d'un garagiste (103), autre (9).

## MISE EN CAUSE D'UNE RESPONSABILITE MEDICALE OU HOSPITALIERE (34) (61 en 2006)

La répartition de ces dossiers est la suivante : mise en cause d'un médecin (11), d'un professionnel paramédical (2), d'une clinique ou d'un hôpital (12), d'un chirurgien-dentiste (7), CRCI, divers (2).

## RECOURS EXERCES PAR DES SOCIETAIRES DANS LE CADRE DE L'ASSURANCE DE LEUR CABINET PROFESSIONNEL AUPRES DE LA MACSF (58) (50 en 2006)

Cette couverture de protection juridique qui accompagne l'assurance dommage du cabinet est réalisée par le Sou Médical afin de poursuivre l'action des services couvrant ces dommages en permettant les recours complémentaires nécessaires dans certaines situations.

**PROPRIETE LITTERAIRE ET ARTISTIQUE (14)** (8 en 2006)

Sont concernés les litiges portant sur des contrats d'édition ou les dossiers de reproduction illicite.

**RESPONSABILITE PROFESSIONNELLE DIVERSE (46)** (42 en 2006)

Divers professionnels ont été mis en cause : avocats (9), experts comptables (15), notaires (1), presse (3), autres professionnels (18).

**AUTRES (23)**