



Newsletter

Assurance

Edition n°2

juillet 2025

EDITO

Chères lectrices, chers lecteurs,

Alors que nous franchissons le cap de la mi-année, cette deuxième édition de notre newsletter témoigne de la vitalité et de la diversité des sujets qui animent le droit des assurances et de la responsabilité civile. Elle reflète aussi l'engagement constant de notre équipe à décrypter les évolutions jurisprudentielles et législatives qui façonnent notre pratique.

Ce mois de juin est marqué par plusieurs décisions structurantes : le rappel des conditions de reconnaissance de la responsabilité civile de l'expert judiciaire, la clarification du devoir de vigilance bancaire face à la fraude au président, ou encore la consécration législative de la faute lucrative. Autant de signaux d'un droit en mouvement, qui renforce ses exigences de rigueur, de transparence et de responsabilité.

Nous vous proposons également un éclairage sur les impacts du projet de loi dit "de simplification de la vie économique" sur le droit des assurances, qui ne la simplifie pas nécessairement, en particulier pour les assureurs, ainsi qu'un rappel utile sur les conditions d'opposabilité des clauses limitatives de garantie. Ces analyses, portées par les membres de notre équipe, visent à vous offrir des clés de lecture concrètes et opérationnelles.

Enfin, cette édition met en lumière les dynamiques de notre cabinet : la participation d'Arnaud Attias au ParisMAT 2025, et un focus sur les activités de DWF Claims France, présenté par son directeur en France, Jeremy Walter.

Nous espérons que cette newsletter vous apportera un éclairage utile. N'hésitez pas à nous faire part de vos retours ou à relayer ces contenus auprès de vos équipes.

Très bonne lecture à toutes et à tous !

Romain Dupeyré

Dans ce numéro

Responsabilité civile – L'expert judiciaire, bras technique du juge... mais pas immunisé contre une action en responsabilité **03-04**

Fraude – « Fraude au président » : Les contours de l'obligation de vigilance de la banque **05-06**

Responsabilité civile – La faute lucrative : Consécration législative d'un mécanisme innovant mais encadré **07**

Assurances – Projet de loi de simplification de la vie économique : Quels impacts sur le droit des assurances ? **08-09**

Assurances – Double rappel salutaire sur les conditions d'opposabilité des clauses limitatives de garantie **10**

Transport maritime – Aigreur des limites de responsabilité du transporteur maritime de maïs doux **11-12**

RGPD – Dommages et intérêts pour sanction du droit d'accès aux emails professionnels **13-14**

Actualités de l'équipe :

- 3 questions à Jeremy Walter, Head of Claims Management de DWF Claims en France
 - Arnaud Attias au Rendez-vous ParisMAT 2025
 - Colloque sur les « Défis de la compliance dans l'assurance »
-



RESPONSABILITE CIVILE

L'expert judiciaire, bras technique du juge... mais pas immunisé contre une action en responsabilité

Cass. 1ère civ., 19 mars 2025, 23-17.696, Inédit

Faits

L'acquéreur d'une maison a sollicité une expertise judiciaire pour se prononcer sur divers désordres. Sur le fondement du rapport d'expertise judiciaire, l'acquéreur a assigné en garantie décennale les vendeurs et les entrepreneurs chargés de la construction. Sa demande a été rejetée par un arrêt de la Cour de cassation du 3 avril 2013.

Le 10 février 2017, l'acquéreur a assigné l'expert judiciaire et son assureur de responsabilité civile professionnelle pour faute dans l'établissement du rapport d'expertise judiciaire, qu'il estime erroné ou incomplet, ayant contribué à l'échec de son action initiale. Les défendeurs lui ont opposé la prescription de l'action et ont demandé des dommages-intérêts pour procédure abusive.

Par un arrêt du 25 avril 2023, la Cour d'appel de Lyon a jugé l'action recevable, considérant que le délai de prescription de 5 ans n'avait commencé à courir qu'à compter du 3 avril 2013, soit la date de l'arrêt de la Cour de cassation ayant refusé son indemnisation sur le fondement du rapport d'expertise judiciaire.

La Cour d'appel a condamné *in solidum* l'expert judiciaire et son assureur à indemniser l'acquéreur, estimant que les imprécisions du rapport d'expertise judiciaire lui ont fait perdre une chance d'obtenir gain de cause, évaluée à 40 %.

Solution

Par son arrêt du 19 mars 2025, la Cour de cassation a rejeté les prétentions de l'expert judiciaire et de son assureur responsabilité civile.

S'agissant de la prescription : Sur le fondement de l'article 2224 du Code civil, la Cour de cassation a confirmé que le point de départ du délai de prescription est bien la date à laquelle la décision juridictionnelle rejetant l'action de l'acquéreur est devenue irrévocable, soit le 3 avril 2013. L'action introduite le 10 février 2017 était donc recevable.

S'agissant de la responsabilité de l'expert judiciaire : A la suite du rappel du principe selon lequel l'expert judiciaire était susceptible d'engager sa responsabilité civile pour faute dans l'exécution de sa mission, la Cour de cassation a confirmé l'arrêt d'appel, selon lequel le « *caractère hypothétique et imprécis des conclusions de l'expert, non étayées par des investigations sur la cause des désordres* » a contribué à la perte de chance de l'acquéreur d'obtenir réparation. En conséquence, sans être tenue d'ordonner une nouvelle expertise, la Cour d'appel était bien fondée à retenir que l'expert avait commis une faute ayant fait perdre à l'acquéreur une chance d'obtenir gain de cause en justice, souverainement évaluée à 40%.

Commentaire

Selon une réponse ministérielle, « *l'expert judiciaire est un homme de l'art, qui, sans s'immiscer dans l'appréciation du litige ou de l'infraction, fournit à la juridiction, des renseignements techniques de nature à l'éclairer, sur un point déterminé* » (JOAN 25 avril 1961, p. 528). S'il n'a pas d'obligation de résultat, l'expert judiciaire demeure débiteur d'une obligation de rigueur dans l'accomplissement de sa mission.

En confirmant la condamnation d'un expert dont le rapport imprécis a contribué à l'échec d'une action en garantie décennale, la Cour de cassation rappelle que l'expert judiciaire, en tant qu'auxiliaire de justice, engage sa responsabilité délictuelle dès lors que ses manquements causent un préjudice (Cass. 2^{ème} civ., 13 sept. 2012, n° 11-16.216, n° 1431 FS - P + B), ici une perte de chance d'obtenir gain de cause.

L'intérêt de cette décision réside dans la reconnaissance explicite du lien de causalité entre les lacunes d'un rapport d'expertise et la décision juridictionnelle défavorable, en dépit de l'intervention du juge. En effet, le fait que le juge ait statué en connaissance des critiques formulées contre le rapport d'expertise ne suffit pas à exonérer l'expert judiciaire de sa responsabilité (Cass. 2^{ème} civ., 8 oct. 1986, n° 85-14.201).

Cet arrêt s'inscrit dans la continuité d'une jurisprudence rare mais exigeante quant à la rigueur attendue des experts judiciaires. 2025.



FRAUDE

« Fraude au président » : Les contours de l'obligation de vigilance de la banque

Cass. Com., 12 juin 2025, n° 24-10.168 (FS-B)



Faits

Entre le 14 et le 17 mai 2019, le comptable d'une société, induit en erreur par des courriels électroniques frauduleux se faisant passer pour le dirigeant de la société, a ordonné quatre virements vers un compte étranger ouvert dans une banque hongroise pour un montant total de 384.625 €.

La société a assigné la banque en responsabilité, lui reprochant un manquement à son devoir de vigilance, au motif que les virements présentaient des anomalies apparentes.

Par un arrêt du 8 novembre 2023, la Cour d'appel de Paris a rejeté la demande en considérant que les ordres de virement ne présentaient pas d'anomalies apparentes justifiant une intervention de la banque.

Solution

La Cour de cassation a confirmé que les ordres de virement ne présentaient pas d'anomalies devant alerter la banque en raison :

- du montant de ces virements, qui restait dans la limite des plafonds quotidiens convenus ;
- des opérations litigieuses, qui n'ont pas entraîné un solde débiteur ; et
- de la destination des virements, qui était un compte détenu dans les livres d'une banque agréée dans un pays membre de l'Union européenne qui n'attirait pas spécialement l'attention en termes de sécurité.

L'argument de la société selon lequel le montant maximal des virements qu'elle a opérés à l'étranger depuis 3 ans était de seulement 9.293 €, n'a pas suffi à caractériser une anomalie apparente de nature à justifier une intervention de la banque.

La Cour de cassation a également écarté la nécessité de saisir la Cour de justice de l'Union européenne pour une question préjudicielle sur la directive relative aux services de paiement, estimant qu'aucun doute raisonnable ne justifie une telle saisine.

Commentaire

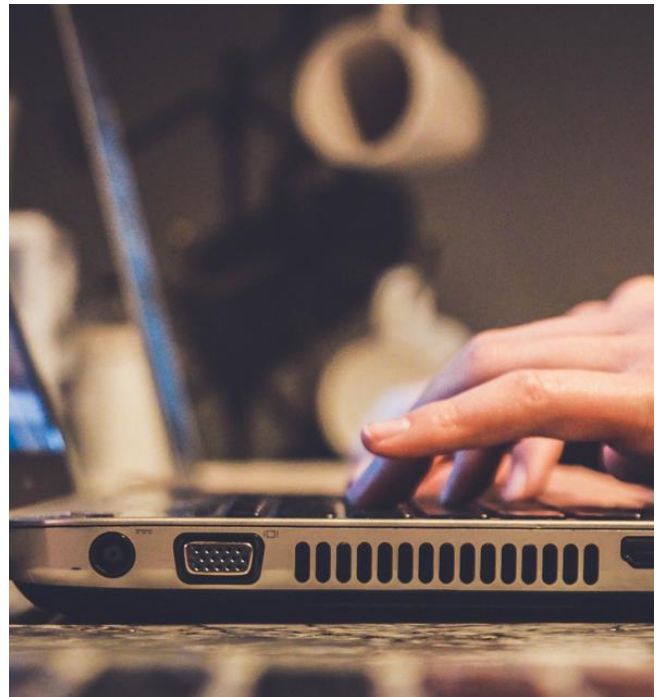
Il est constant que la banque est tenue d'un devoir de vigilance, en vertu duquel elle est tenue de déceler les opérations de son client présentant des anomalies apparentes. Toutefois, la caractérisation d'une anomalie apparente n'est pas aisée en présence d'une escroquerie particulière qu'est la « fraude au président ».

Par cet arrêt, ainsi qu'un second (n° 24-13.697, F-B) rendu à la même date, la Cour de cassation étaye sa position en la matière en faisant preuve de pédagogie à travers un communiqué qu'elle a publié à cette occasion.

Ce communiqué vient rappeler que le procédé frauduleux consiste à usurper l'identité d'un haut responsable d'entreprise ou de l'un de ses représentants pour obtenir d'un collaborateur de l'entreprise un virement d'argent sur un nouveau compte. L'escroc se fait insistant à l'égard de la victime : il parvient à la persuader du caractère confidentiel de l'opération et de l'urgence de procéder au virement.

La « fraude au président » étant considérée comme une opération autorisée par la société, le droit européen de la responsabilité des banques n'a pas vocation à s'appliquer.

En droit interne, si la responsabilité de la banque peut être recherchée sur le fondement de son obligation de vigilance, cela nécessite de démontrer l'existence d'une anomalie apparente (ex. : montant ou fréquence des transferts très élevée, pays destinataire du virement inhabituel), provoquant une vigilance particulière de la banque. A ce titre, le second arrêt (n° 24-13.697, F-B) censure l'arrêt d'appel qui a retenu la responsabilité de la banque, sans « rechercher comme elle y était invitée, si la banque n'avait pas satisfait à son devoir de vigilance en obtenant une confirmation de la part d'une personne habilitée à émettre des ordres de paiement ». La liste des interlocuteurs auprès desquels la banque doit obtenir une validation des opérations présentant des anomalies apparentes ne se limite donc pas au seul dirigeant ou directeur financier, mais dépend d'une appréciation au cas par cas.



Souleymane Simpara

RESPONSABILITE CIVILE

La faute lucrative : Consécration législative d'un mécanisme innovant mais encadré

Création de la loi n°2025-391 du 30 avril 2025 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique, financière, environnementale, énergétique, de transport, de santé et de circulation des personnes (également appelée "loi DDADUE 2025"), le nouvel article 1254 du Code civil introduit dans le droit français la possibilité d'une condamnation judiciaire de toute personne ayant retiré un profit d'une faute, à une sanction civile.

Le nouveau texte soumet la condamnation, obligatoirement prononcée par le juge aux termes d'une décision spécialement motivée, de la personne reconnue responsable d'un manquement aux obligations légales ou contractuelles relatives à son activité professionnelle à deux conditions :

- Premièrement, l'auteur doit avoir commis délibérément une faute dans le but d'obtenir un gain ou une économie indu ;
- Deuxièmement, le manquement doit avoir causé un ou plusieurs dommages à *"plusieurs personnes physiques ou morales placées dans une situation similaire"*, ce qui renvoie ici à l'exigence d'un dommage sériel.

Cette demande de condamnation doit émaner du ministère public, devant les juridictions judiciaires, ou du gouvernement, dans le cadre d'un contentieux administratif.

Le montant fixé sera en toute hypothèse destiné à un fonds consacré au financement des actions de groupe, et non à la victime.

Le texte prévoit en sus que le montant de l'amende devra être proportionné à la gravité de la faute commise et au profit retiré par l'auteur – un plafond étant instauré pour les auteurs personnes physiques, correspondant au double du profit réalisé, et pour les personnes morales, à cinq fois le montant du profit réalisé.

Enfin, dernière précision mais non des moindres : le risque d'une condamnation à la sanction civile n'est pas assurable.

Le législateur, par un dispositif encadré et soumis à des conditions strictes, consacre ainsi un mécanisme punitif inédit en droit de la responsabilité civile.

Matthieu Lohr



ASSURANCE

Projet de loi de simplification de la vie économique : Quels impacts sur le droit des assurances ?

En discussion depuis le 23 octobre 2024, l'Assemblée nationale a adopté le 17 juin 2025, le projet de loi de simplification de la vie économique. Tour d'horizon (provisoire) des principales innovations affectant le droit des assurances, en attendant la version définitive du texte après soumission au vote des députés et sénateurs réunis en commission mixte paritaire.

Tout d'abord, le projet de loi envisage, en matière d'**assurance de protection juridique**, que la procédure de désignation du tiers chargé de proposer une solution aux difficultés rencontrées par l'assureur et l'assuré pour résoudre un différend interrompt le délai de recours contentieux – jusqu'à présent envisagé comme une cause de suspension de celui-ci. Cette interruption ferait alors courir un nouveau délai à compter « *de la date à laquelle la tierce personne chargée de proposer une solution en a fait connaître la teneur* ».

Ensuite, le projet de loi introduit des conditions spécifiques de **résiliation du contrat d'assurance conclu par un pouvoir adjudicateur** ou une entité adjudicatrice, en prévoyant que l'assureur notifie la résiliation au moins six mois avant sa date de prise d'effet.

De nouvelles obligations sont mises à la charge des assureurs dans les **contrats à tacite reconduction couvrant les personnes physiques** en dehors de leurs activités professionnelles, consistant en l'envoi d'un avis d'échéance à l'attention de l'assuré, annuellement, à la date de renouvellement du contrat, portant notamment sur le rappel de l'objet de l'assurance, le montant annuel des primes à échoir, la date de souscription et un rappel en caractères apparents des modalités de résiliation.





Par ailleurs, et dans la perspective d'un règlement plus rapide des sinistres, le texte envisage la consécration d'un nouvel article L. 121-18 dans le Code des assurances, qui prévoirait, en cas de désignation d'un expert, **l'obligation pour l'assureur d'adresser à l'assuré une proposition d'indemnisation ou de réparation dans un délai de 4 mois à compter de la déclaration de sinistre**. A défaut de détermination des causes du sinistre ou d'évaluation à son issue, l'assureur devra envoyer à l'assuré une proposition ou un refus motivés d'acompte.

En l'absence de désignation d'expert, l'assureur devra adresser à l'assuré une proposition d'indemnisation ou de réparation ou un refus motivé dans un délai d'un mois à compter de la déclaration de sinistre. En cas d'accord de l'assuré sur la proposition, l'assureur aura un mois à compter de la réception de celui-ci pour désigner l'entreprise en charge des réparations du bien endommagé ou pour verser l'indemnisation ou l'acompte convenu.

Le projet de loi consacre par ailleurs un nouveau chapitre du Code des assurances sur **l'assurance des risques des procédures de péril d'urgence**, garantie intégrant les polices d'assurance incendie ou dommages aux biens souscrites par des personnes physiques, en contrepartie d'une prime additionnelle calculée à partir d'un taux unique fixé par arrêté pour chaque catégorie de contrat.

Enfin, conséquence du changement climatique, **la dénonciation du contrat d'assurance ou l'augmentation de la prime pour aggravation du risque ne pourra désormais plus concerner le risque climatique**, au même titre que la résiliation unilatérale du contrat par l'assureur couvrant une personne physique en dehors de son activité professionnelle.

Le régime de **l'assurance catastrophe naturelle** fait également l'objet de modifications. Il est notamment envisagé de préciser que les franchises ne s'appliqueront qu'une seule fois en cas de succession d'aléas naturels de même nature sur une courte période.

Autant d'ajouts qui resteront à confirmer – ou non – après la soumission du projet de loi au vote de la commission mixte paritaire. A suivre !

ASSURANCES

Double rappel salubre sur les conditions d'opposabilité des clauses limitatives de garantie

Cass. 2e civ., 13 février 2025, n° 23-17.739

Un récent arrêt de la Cour de cassation (2e civ., 13 février 2025, n° 23-17.739) rappelle avec rigueur l'exigence pesant sur les assureurs en matière d'opposabilité des plafonds de garantie : il ne suffit pas qu'une clause existe dans le contrat, encore faut-il prouver que l'assuré en avait connaissance avant la survenance du sinistre.

Le contexte

Un assuré, victime d'un accident de la circulation, obtient une première indemnisation. Suite à une aggravation de son état de santé, il demande une indemnisation complémentaire. L'assureur lui oppose un plafond de garantie, mentionné dans des conditions particulières éditées **après** l'accident et non signées par l'assuré. Ce dernier conteste alors l'opposabilité de cette clause.

La Cour d'Appel donne raison à l'assureur, estimant que le plafond litigieux avait été mentionné dans une procédure antérieure, ce qui prouverait que l'assuré en avait bel et bien connaissance. La Cour de Cassation casse cette décision, en estimant que **l'assureur ne démontre pas que l'assuré avait connaissance du plafond de garantie avant la survenance du sinistre**, condition pourtant indispensable à son opposabilité.

Les points à retenir

- **Une clause n'est opposable que si l'assuré en a eu connaissance avant le sinistre**

La Cour rappelle fermement qu'une clause limitative de garantie ne peut produire d'effets à l'égard de l'assuré que si elle lui a été communiquée et expliquée **préalablement à la réalisation du sinistre**.

- **L'assureur doit apporter la preuve de cette information**

L'assureur supporte **l'entière charge de la preuve** : il doit démontrer que la clause a bien été portée à la connaissance de l'assuré et qu'elle a été acceptée. En l'absence de signature du contrat d'assurance (Conditions Générales et Particulières), de remise formalisée du contrat ou de clause de renvoi explicite dans un document signé par l'assuré, la clause pourra être déclarée inopposable.

Une position cohérente

L'arrêt commenté doit être lu en parallèle avec une autre décision rendue le même jour par la deuxième chambre civile de la Cour de cassation (Cass. 2e civ., 13 février 2025, n° 23-16.750), également relative à un litige concernant l'opposabilité de clauses limitatives de garantie.

Dans cette seconde affaire, la Cour admet l'opposabilité de la clause, les juges du fond ayant constaté que les Conditions Particulières, qui avaient été signées par l'assuré, mentionnaient expressément que ce dernier reconnaissait s'être vu remis les Conditions Générales et les Conditions Spéciales, comportant la clause litigieuse.

La comparaison de ces deux arrêts est instructive. En effet, elle illustre que la Cour privilégie avant tout dans ce genre de litiges une approche factuelle, en fonction des éléments matériels produits aux débats, en parfaite cohérence avec le droit commun des obligations.



TRANSPORT MARITIME

Aigreur des limites de responsabilité du transporteur maritime de maïs doux

Cour de cassation, Com., 21 mai 2025, n° 24-11.519

Une société sénégalaise Société de cultures légumières (la "**société SCL**") a confié le transport maritime entre le Sénégal et le Royaume-Uni de plusieurs conteneurs de maïs doux, empotés en vrac, à la société CMA-CGM, qui a émis un connaissement le 28 avril 2017.

A la réception des marchandises, un conteneur fait l'objet de réserves dues à des variations de température. Le préjudice est évalué à 28.982 euros. Les assureurs de la société SCL (les "**Assureurs**") l'indemnisent de ce montant et introduisent une action en réparation du préjudice à l'encontre du transporteur.

La Cour d'appel (Aix-en-Provence, 28 septembre 2023) condamne le transporteur, mais dans les limites d'un seul colis.

Les Assureurs se pourvoient en cassation, sans succès.

La Cour de cassation rappelle d'abord qu'aux termes de l'article 4.5 de la Convention de Bruxelles originaire du 25 août 1924 pour l'unification de certaines règles en matière de connaissement (la "**Convention de la Haye**"), le transporteur comme le navire ne seront tenus en aucun cas des pertes ou dommages causés aux marchandises ou les concernant pour une somme dépassant 100 livres sterling par colis ou unité, ou l'équivalent de cette somme en autre monnaie, à moins que la nature et la valeur de ces marchandises n'aient été déclarées par le chargeur avant leur embarquement et que cette déclaration ait été insérée au connaissement.

Elle se retranche ensuite derrière le pouvoir d'appréciation des juges du fond pour retenir que les parties au connaissement avaient désigné le conteneur, et pas le kg de maïs, comme unité de fret.

En l'espèce, les juges du fond avaient relevé que :

- le connaissement faisait référence, pour le conteneur concerné, à *"1 Lots said to contain sweet corn"* et estimé que *"les parties au contrat de transport s'étaient référés à une unité de fret"* ;
- la référence à un nombre d'épis ne ressortant pas des mentions du connaissement, cette référence n'a pas vocation à servir au cas d'espèce d'unité de fret, sauf aux juges à rechercher, dans l'hypothèse d'une insuffisance du connaissement, l'unité choisie par les parties à la lumière des autres documents contractuels ;
- la mention au connaissement du poids brut du chargement dans la rubrique *"gross weight cargo"* à hauteur de 24.500 kg ne saurait prévaloir sur les mentions portées précisément dans la rubrique *"description des colis et marchandises indiquées par l'expéditeur"* (*"Description of packages and goods as stated by shipper"*).

Cet arrêt donne une illustration de l'application de la Convention de la Haye dans sa version originelle de 1924, non amendée par le Protocole de Visby en 1968, qui perdure encore et appelle à la vigilance dans la rédaction du connaissement maritime.

Pour rappel, la Convention de la Haye-Visby propose deux modes de calcul des limites de responsabilité, par colis ou unité, ou par kg.



RGPD

Domages et intérêts pour sanction du droit d'accès aux emails professionnels

Cass. soc., 18 juin 2025, n° 23-19.022



Un salarié de la société Publicis Sapient France, engagé en 2001 comme directeur du développement et occupant en dernier lieu les fonctions de directeur associé, a été licencié pour faute le 30 mars 2018 après une mise à pied conservatoire. Ce licenciement faisait suite à une enquête interne concernant des faits présumés de harcèlement sexuel et d'agissements sexistes.

Le salarié a contesté son licenciement devant le conseil de prud'hommes. La Cour d'appel (Paris, 25 mai 2023) a jugé le licenciement sans cause réelle et sérieuse et a condamné l'employeur à verser des dommages-intérêts pour les circonstances vexatoires de la rupture ainsi que pour non-respect du droit d'accès aux données personnelles.

C'est ce dernier aspect qui nous intéresse ici. La Cour d'appel a

- relevé que le salarié avait demandé la communication des courriels émis ou reçus par lui dans le cadre de l'exécution de son contrat de travail ;
- constaté que la société s'était bornée à lui transmettre divers documents (de fin de contrat, bulletins de paie, prévoyance, documents relatifs à une place de parking, une voiture, documents contractuels, avis d'arrêt de travail, suivi individuel de santé, R.I.B, documents relatifs au licenciement) mais ne justifiait pas avoir communiqué ni les métadonnées ni le contenu des courriels émis ou reçus par lui ;
- constaté que la société n'invoquait aucun motif pour expliquer cette abstention ;
- jugé que cette abstention était fautive et a constaté qu'elle avait causé à l'intéressé un préjudice dont elle a souverainement apprécié le montant (500 euros sur les 10.000 euros réclamés par l'employé).



L'employeur s'est pourvu en cassation en contestant la qualification des courriels professionnels comme données personnelles.

La Cour de cassation a rejeté le pourvoi en considérant que les courriels émis ou reçus par un salarié via sa messagerie professionnelle constituent des données à caractère personnel au sens du RGPD, et le salarié a le droit d'y accéder, l'employeur devant lui fournir tant les métadonnées que leur contenu, sauf atteinte aux droits et libertés d'autrui.

Si certains ont pu qualifier cette décision de séisme, il est à noter que la Cour de cassation s'approprie par cet arrêt une position de la CNIL qui date de 2022. Dans sa fiche, la CNIL insiste bien sur les contours et limites de ce droit d'accès. Ainsi,

- Le droit d'accès porte uniquement sur les données personnelles et non pas sur des documents ;
- L'exercice du droit d'accès ne doit pas porter atteinte aux droits des tiers (secret des affaires et à la propriété intellectuelle, droit à la vie privée, secret des correspondances, etc.), qui peuvent donc venir restreindre l'éventail des données accessibles ou communicables.

Arnaud Attias

3 questions à Jeremy Walter, Head of Claims Management de DWF Claims en France

Lors de la DWF Insurance Global Week, les équipes de DWF Claims ont organisé mercredi 14 mai 2025 leur cocktail estival sur le toit du Wagtail. L'occasion d'interroger Jeremy Walter, Head of Claims Management de DWF Claims en France pour nous présenter son activité.

1. Quelles sont les missions de DWF Claims France ?

DWF Claims France est une entreprise internationale spécialisée dans la gestion déléguée de sinistres (TPA), basée à Paris. Nous accompagnons nos clients – assureurs, courtiers, syndicats des Lloyd's, entreprises et particuliers – dans la gestion de sinistres de toute nature, qu'il s'agisse de sinistres de fréquence (vols, dégâts des eaux, bris de glace...) ou de sinistres d'intensité (incendies majeurs, sinistres corporels graves, sinistres industriels, sinistres transports...).

Notre mission est de proposer un service sur mesure, réactif et rigoureux, en nous adaptant aux besoins spécifiques de chaque partenaire.

Nous mettons à disposition des équipes dédiées, des outils technologiques innovants comme EvoClaim, et une approche orientée résultats, avec un suivi précis des SLA et KPI.

2. Quelle est la composition de l'équipe en France et comment évolue-t-elle ?

Notre équipe française est composée de gestionnaires sinistres bilingues, ayant acquis leur expertise au sein de compagnies d'assurances, de courtiers d'assurances et d'entreprises du secteur privé. Cette diversité de parcours nous permet de traiter des dossiers complexes, allant des sinistres corporels graves à la RC médicale, en passant par les dommages aux biens, le transport maritime ou encore le sport automobile.

L'équipe est en croissance continue, avec un renforcement progressif pour répondre à l'augmentation du volume de dossiers et à la demande croissante de nos clients.

3. Quelles sont vos lignes de métiers et comment travaillez-vous avec les autres équipes DWF Claims dans le monde ?

Nous intervenons sur un large éventail de garanties : RC générale, dommages aux biens, flotte automobile, construction, transport, responsabilité médicale.

Notre approche repose sur une forte spécialisation métier et une capacité à gérer des sinistres majeurs, y compris à l'international.

Grâce à notre appartenance au réseau DWF, nous collaborons étroitement avec les autres équipes de l'entreprise internationale DWF Claims, basées au Royaume-Uni, en Irlande, aux États-Unis, au Canada, en Australie, en Italie et en Espagne. Cette articulation mondiale nous permet d'offrir une continuité de service, une expertise partagée et une gestion harmonisée des sinistres.

Arnaud Attias au Rendez-vous ParisMAT 2025

Le cabinet était représenté au Rendez-vous ParisMAT 2025 par Arnaud Attias, présent les 23 et 24 juin à la Maison de la Chimie à Paris.

Cette nouvelle édition de ce rendez-vous incontournable organisé par le CESAM a réuni les principaux acteurs de l'assurance maritime, transport et aviation autour de débats prospectifs et d'échanges techniques particulièrement actuels et intéressants.

Parmi les interventions marquantes de ces deux journées :

- Une session riche d'enseignements sur la mise en œuvre de l'assurance **risques de guerre**, notamment dans le contexte maritime et aérien, au regard de la jurisprudence la plus récente ;
- Un retour d'expérience concret sur le **vol de fret terrestre**, ses typologies récentes et les mesures de prévention adaptées ;
- Une présentation mêlant **cyber** et **maritime** sur les **brouillages de fréquences**, en particulier leur impact croissant sur la navigation et la logistique ;
- Et un focus important sur **l'assistance maritime**, à travers des cas récents d'interventions complexes ayant permis le sauvetage de navires en mer.

Au-delà des contenus partagés, cette participation a aussi été l'occasion d'échanger de manière privilégiée avec **nos clients, partenaires et confrères**, dans un cadre propice aux discussions de fond comme aux échanges informels — notamment lors de la réception organisée au somptueux Cercle de l'Union Interalliée.

Colloque sur les « Défis de la compliance dans l'assurance »

A l'occasion de ce colloque organisé par le CNAM-ENASS le 14 mai 2025, auquel Souleymane a assisté, les intervenants ont exploré les enjeux contemporains de la conformité dans le secteur de l'assurance, en s'appuyant sur des retours d'expérience concrets de professionnels du domaine.

Les discussions sur la « Compliance, gestion des sinistres et externalisation » ont permis de faire émerger plusieurs points structurants :

- **Fraude** : La fraude dans l'assurance est devenue plus difficile à détecter car elle se niche dans des détails techniques, souvent amplifiée par l'usage de l'intelligence artificielle. Elle peut survenir à toutes les étapes de la vie d'une police, incluant la souscription et le traitement de sinistres. Les outils numériques, notamment ceux basés sur l'IA, permettent une détection rapide et fine, mais ne remplacent pas l'analyse humaine, qui reste essentielle pour interpréter les signaux faibles et contextualiser les cas suspects.
- **Réclamations** : Le traitement des réclamations repose sur une combinaison d'outils technologiques et de pédagogie. L'IA est utilisée pour détecter précocement les insatisfactions, notamment via l'analyse des e-mails ou des réseaux sociaux. Toutefois, la clarté des explications apportées aux assurés et la capacité à désamorcer les réclamations dès leur apparition sont des leviers majeurs pour améliorer l'expérience client. Il est également crucial de distinguer un simple mécontentement d'une réclamation formelle.
- **Protection des données** : La protection des données personnelles varie selon la nature des activités. Les données sensibles, comme celles de santé, doivent être traitées par des personnes habilitées selon des procédures strictes. Le respect des réglementations comme le RGPD ou l'IA Act est impératif, avec des contraintes supplémentaires lorsque plusieurs juridictions sont concernées. Des principes comme la minimisation, le chiffrement et la gestion des durées de conservation sont appliqués pour garantir la conformité.



Romain Dupeyré

Associé

+ 33 1 40 69 26 55

r.dupeyre@dwf.law



Arnaud Attias

Counsel

+ 33 1 40 69 54 10

a.attias@dwf.law



Mathilde Mevel

Collaboratrice

+ 33 1 40 69 26 64

m.mevel@dwf.law



Matthieu Lohr

Collaborateur

+ 33 1 40 69 26 62

m.lohr@dwf.law



Souleymane Simpara

Collaborateur

+ 33 1 40 69 26 96

s.simpara@dwf.law



Jeremy Walter

Head of Claims
Management

+ 33 1 40 69 26 50

j.walter@dwfclaims.com

DWF est l'un des principaux fournisseurs mondiaux de services juridiques et commerciaux intégrés.

Notre approche de Gestion Juridique Intégrée offre une plus grande efficacité, une maîtrise des prix et une transparence pour nos clients.

Nous fournissons des services juridiques et commerciaux intégrés à l'échelle mondiale grâce à nos 3 offres, Legal Advisory, Legal Operations et Business Services, dans nos huit secteurs clés. Nous combinons de manière transparente un certain nombre de nos services pour fournir des

© DWF, 2025. tous droits réservés. DWF est un nom commercial collectif pour la pratique juridique internationale et l'activité commerciale multidisciplinaire comprenant DWF Group Limited (constitué en Angleterre et au Pays de Galles, immatriculé sous le numéro 11561594, dont le siège social est situé au 20 Fenchurch Street, Londres, EC3M 3AG) et ses filiales et entreprises filiales (telles que définies dans la loi britannique sur les sociétés (Companies Act) de 2006). Pour de plus amples informations sur ces entités et sur la structure du groupe DWF, veuillez vous référer à la page "Mentions légales" de notre site Internet à l'adresse suivante : www.dwfgroup.com. Lorsque nous fournissons des services juridiques, nos avocats sont soumis aux règles de l'organisme de réglementation auprès duquel ils sont admis et les entités du groupe DWF qui fournissent ces services juridiques sont réglementées conformément aux lois pertinentes des juridictions dans lesquelles elles opèrent. Tous les droits sont réservés. Ces informations sont destinées à une discussion générale sur les sujets abordés et ne sont données qu'à titre indicatif. Elles ne constituent pas un avis juridique et ne doivent pas être considérées comme un substitut à un avis juridique. DWF n'est pas responsable de toute activité entreprise sur la base de ces informations et ne fait aucune déclaration ou garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, quant à l'exhaustivité, l'exactitude, la fiabilité ou l'adéquation des informations contenues dans le présent document.