



*Liberté • Égalité • Fraternité*

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

## ÉTUDE D'IMPACT

**Projet de loi  
ratifiant l'ordonnance n° 2017-1433 du 4 octobre 2017  
relative à la dématérialisation des relations contractuelles  
dans le secteur financier**

NOR : ECOT1802348L/Bleue-1

28 février 2018



# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION GÉNÉRALE</b>	<b>4</b>
TABLEAU SYNOPTIQUE DES CONSULTATIONS	6
TABLEAU SYNOPTIQUE DES MESURES D'APPLICATION	6
<b>ARTICLE 2</b>	<b>7</b>
<b>1. ÉTAT DES LIEUX ET OBJECTIFS POURSUIVIS</b>	<b>7</b>
<b>2. OPTIONS RETENUES ET NÉCESSITÉ DE LÉGIFÉRER</b>	<b>7</b>
<b>3. ANALYSE DES IMPACTS DES DISPOSITIONS ENVISAGÉES</b>	<b>7</b>
3.1. IMPACTS JURIDIQUES	7
3.2. IMPACTS SUR LES ENTREPRISES	8
3.3. IMPACTS SUR LES PARTICULIERS	8
<b>4. CONSULTATIONS MENÉES ET MODALITÉS D'APPLICATION</b>	<b>8</b>
4.1. CONSULTATIONS MENÉES	8
4.2. MODALITÉS D'APPLICATION	9
4.2.1. Application dans le temps	9
4.2.2. Textes d'application	9
<b>ARTICLE 5</b>	<b>10</b>
<b>1. ÉTAT DES LIEUX ET OBJECTIFS POURSUIVIS</b>	<b>10</b>
<b>2. OPTIONS RETENUES ET NÉCESSITÉ DE LÉGIFÉRER</b>	<b>10</b>
<b>3. ANALYSE DES IMPACTS DES DISPOSITIONS ENVISAGÉES</b>	<b>10</b>
<b>4. CONSULTATIONS MENÉES ET MODALITÉS D'APPLICATION</b>	<b>10</b>
4.1. CONSULTATIONS MENÉES	10
4.2. MODALITÉS D'APPLICATION	11

## INTRODUCTION GÉNÉRALE

Dans le contexte d'une numérisation croissante des relations entre les acteurs économiques et sociaux et les individus à travers l'utilisation d'outils numériques et supports de communication dématérialisés, la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique prévoit une adaptation du cadre juridique français afin de soutenir les opportunités de développement et de croissance portées par le numérique.

L'article 104 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique a habilité le Gouvernement à prendre par voie d'ordonnance des dispositions relevant du domaine de la loi visant à rénover le cadre juridique portant sur les relations contractuelles entre les organismes du secteur financier et leurs clients.

C'est dans ce cadre que l'ordonnance n° 2017-1433 du 4 octobre 2017 relative à la dématérialisation des relations contractuelles dans le secteur financier a été prise. Cette ordonnance vise, d'une part, à favoriser la pleine exploitation du potentiel des supports numériques et outils de dématérialisation afin de faciliter et fluidifier les échanges entre les organismes du secteur financier et leurs clients et, d'autre part, à offrir un cadre juridique de nature à mieux encadrer le développement des usages liés aux supports de communication dématérialisés et à garantir aux consommateurs un niveau de protection au moins équivalent à celui précédemment en vigueur. L'utilisation des outils numériques constitue, en même temps qu'un progrès environnemental, un important facteur d'économie et d'efficacité opérationnelle pour les organismes financiers ainsi qu'un gain de temps pour les consommateurs, dont l'accès aux services financiers est simplifié.

La dématérialisation des échanges s'accompagne également d'un niveau de protection des consommateurs au moins égal à celui garanti par la remise d'un document papier. A cet effet, l'ordonnance a prévu de nombreuses dispositions relatives au droit à l'information, au droit à l'opposition s'agissant du support utilisé ainsi que du droit à revenir à tout moment et sans frais à un support papier. De même, les supports numériques ne peuvent être utilisés dans le cas d'échanges avec des personnes particulièrement fragiles ou dans le cas de procédures spécifiques, comme la résiliation du contrat à l'initiative d'organisme, pour lesquelles un échange sur support papier est maintenu.

Dès lors, l'ordonnance prévoit le principe d'une asymétrie dans l'utilisation des supports de communication dématérialisés au profit du consommateur et maintient l'utilisation de supports papiers par les organismes alors que le client peut quant à lui disposer du support de son choix.

Le présent projet de loi à quatre objectifs. En premier lieu, il vise à ratifier l'ordonnance n° 2017-1433 du 4 octobre 2017 relative à la dématérialisation des relations contractuelles dans le secteur financier (article 1<sup>er</sup>). En deuxième lieu, ce projet de loi prévoit l'ajout de certaines mentions de coordination au code des assurances afin de permettre l'instauration,

pour certaines procédures, d'une asymétrie dans l'utilisation des supports de communication dématérialisés ou en version papier au profit des clients, dans le cadre de la relation contractuelle lorsque la résiliation du contrat peut être engagée à l'initiative des organismes visés à l'article 2 du projet de loi.. En troisième lieu, il permet d'apporter des corrections à quelques erreurs de coordination et de légistique (articles 3 et 4) Enfin, ce projet de loi simplifie une formulation contenue dans l'ordonnance mentionnée aux fins de clarté et d'intelligibilité du droit (article 5).

## TABLEAU SYNOPTIQUE DES CONSULTATIONS

Organismes consultés	Nature de la consultation	Dispositions soumises à la consultation
Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières Conseil supérieur de la mutualité Fédérations professionnelles	Obligatoire Obligatoire Facultative	Article 2
Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières Conseil supérieur de la mutualité Fédérations professionnelles	Obligatoire Obligatoire Facultative	Article 5

## TABLEAU SYNOPTIQUE DES MESURES D'APPLICATION

Article	Objet de l'article	Texte d'application	Administration compétente
Article 2	Obligation pour les entreprises d'assurance de fournir des documents ou informations à leurs clients uniquement sur support papier dans le cas de deux procédures spécifiques entraînant la résiliation du contrat d'assurance dès lors que la procédure de résiliation est faite à l'initiative de l'entreprise d'assurance.	Décret en Conseil d'Etat	Ministère de l'économie et des finances

## **ARTICLE 2 ÉTAT DES LIEUX ET OBJECTIFS POURSUIVIS**

La dématérialisation des échanges contractuels prévue par l'ordonnance n° 2017-1433 du 4 octobre 2017 permet l'exploitation du potentiel des outils numériques et supports dématérialisés afin de faciliter les relations entre les individus et les organismes leur proposant ces services.

Le cadre juridique fixé par l'ordonnance prévoit que l'utilisation de supports de communication dématérialisés peut être exclue de la relation contractuelle dans le cadre d'échange avec des personnes particulièrement fragiles (telles les personnes victimes de la « fracture numérique » ou les personnes âgées) ou dans le cas précis des procédures de résiliation, lorsque celle-ci est initiée par l'organisme. Le client conserve donc la possibilité de recourir au support de son choix.

### **1. OPTIONS RETENUES ET NÉCESSITÉ DE LÉGIFÉRER**

Plusieurs procédures prévues par le code des assurances ou le code de la sécurité sociale, identifiées lors des travaux de rédaction des textes d'application de l'ordonnance, n'avaient pas été initialement incluses dans le cadre juridique fixé par l'ordonnance. Elles doivent donc, par souci de cohérence, être révisées.

L'article 2 du présent projet de loi étend cette asymétrie de la relation contractuelle aux articles L. 113-3 et L. 113-16 du code des assurances afin que, respectivement, la mise en demeure faite à l'initiative de l'assureur en cas de défaut de paiement de tout ou partie d'une prime ou la résiliation par l'assureur du contrat en cas de survenance de certains événements soient communiquées à l'assuré uniquement sur support papier.

### **2. ANALYSE DES IMPACTS DES DISPOSITIONS ENVISAGÉES**

#### **2.1. IMPACTS JURIDIQUES**

Les dispositions envisagées étendent l'instauration, pour certaines procédures, d'une asymétrie dans l'utilisation des supports de communication dématérialisés ou en version papier au profit des clients dans le cadre de la relation contractuelle lorsque la résiliation du contrat peut être engagée à l'initiative de l'organisme.

## **2.2. IMPACTS SUR LES ENTREPRISES**

Dans le cas où un organisme souhaite recourir aux moyens de communication dématérialisés dans le cadre de ses relations avec ses clients, la mise en conformité avec les dispositions envisagées ne devrait qu'être peu consommatrice de ressources pour les organismes car elle s'intègre, d'une part, dans le cadre de processus de traitement internes déjà existants et, d'autre part, ne fait que compléter et rendre cohérent le cadre instauré par l'ordonnance prévoyant le maintien d'une relation par support papier pour des procédures analogues.

Ainsi, au regard des effets positifs en termes d'efficacité et d'économies pour l'ensemble du secteur financier liés à l'utilisation des supports dématérialisés dans le cadre des relations contractuelles, les dispositions prévues par le présent projet visant à assurer la cohérence d'ensemble du dispositif de protection du consommateur ne constituent pas une charge à même de pénaliser les acteurs concernés.

## **2.3. IMPACTS SUR LES PARTICULIERS**

Le dispositif précédemment décrit protège les consommateurs les plus fragiles en imposant aux entreprises de recourir à une communication avec son client sur un support papier lorsqu'elles prennent l'initiative de résilier un contrat ou lorsqu'elles s'adressent à des publics maîtrisant difficilement les outils et supports de communication numériques. Le recours aux supports papiers, mieux connu et maîtrisé par les consommateurs dans leur ensemble, permet d'assurer une plus grande protection pour les clients.

Il doit être souligné que le dispositif retenu par l'ordonnance, de nature asymétrique, permet au client de conserver le choix du support de communication qu'il souhaite utiliser. Il constitue en cela un avantage pour les consommateurs.

## **3. CONSULTATIONS MENÉES ET MODALITÉS D'APPLICATION**

### **3.1. CONSULTATIONS MENÉES**

L'ensemble des fédérations professionnelles concernées ont été associées aux travaux d'élaboration du cadre juridique permettant la dématérialisation des relations contractuelles dans le secteur financier au travers de différentes réunions de travail, organisées régulièrement.

Saisi en application de l'article L. 614-2 du code monétaire et financier, le Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières a donné un avis favorable sur le projet de loi lors de sa séance du 15 février 2018.



En application des articles L. 411-1 et A. 411-7 du code de la mutualité, le Conseil Supérieur de la Mutualité a s'est prononcé sur le projet de loi lors de sa séance du 26 février 2018.

## **3.2. MODALITÉS D'APPLICATION**

### **3.2.1. Application dans le temps**

Les dispositions envisagées entreraient en vigueur au lendemain de la publication de la loi au *Journal officiel*.

### **3.2.2. Textes d'application**

Un décret en Conseil d'État viendra préciser les mesures décrites ci-dessus.

## ARTICLE 5

### 1. ÉTAT DES LIEUX ET OBJECTIFS POURSUIVIS

La dématérialisation des échanges contractuels prévue par l'ordonnance n° 2017-1433 du 4 octobre 2017 permet l'exploitation du potentiel des outils numériques et supports dématérialisés afin de faciliter les relations entre les individus et les organismes leur proposant ces services.

L'article 30 de l'ordonnance mentionnée fixe les conditions d'application du régime juridique de dématérialisation des relations contractuelles à l'ensemble des règlements, contrats et adhésions souscrits antérieurement au 1<sup>er</sup> avril 2018. Il prévoit, notamment, que lorsque le professionnel souhaite modifier le support sur lequel il fournit ou met à disposition, y compris le cas échéant contre récépissé, des informations ou des documents à un client, il doit l'informer selon des conditions prévues par l'ordonnance.

### 2. OPTIONS RETENUES ET NÉCESSITÉ DE LÉGIFÉRER

Aux fins de clarté et de simplification du droit, la formulation « *y compris le cas échéant contre récépissé* » est supprimée. En effet, celle-ci constitue une simple précision qui n'a pas de portée juridique en elle-même.

### 3. ANALYSE DES IMPACTS DES DISPOSITIONS ENVISAGÉES

La disposition envisagée n'a pas d'impact sur les entreprises ou les individus.

### 4. CONSULTATIONS MENÉES ET MODALITÉS D'APPLICATION

#### 4.1. CONSULTATIONS MENÉES

L'ensemble des fédérations professionnelles concernées ont été associées aux travaux d'élaboration du cadre juridique permettant la dématérialisation des relations contractuelles dans le secteur financier au travers de différentes réunion de travail, organisées régulièrement.

Saisi en application de l'article L. 614-2 du code monétaire et financier, le Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières a donné un avis favorable sur le projet de loi lors de sa séance du 15 février 2018.

En application des articles L. 411-1 et A. 411-7 du code de la mutualité, le Conseil Supérieur de la Mutualité a s'est prononcé sur le projet de loi lors de sa séance du 26 février 2018.

#### **4.2. MODALITÉS D'APPLICATION**

Les dispositions envisagées entreraient en vigueur au lendemain de la publication de la loi au *Journal officiel*.