



## Enquête assurance habitation

Obligatoire pour le locataire et le copropriétaire et fortement conseillée pour les propriétaires en maison individuelle, l'assurance habitation représentait en 2021 44.4 millions de contrats<sup>1</sup>.

Compte tenu de la différence de garanties entre les contrats mais aussi au sein d'un même contrat, en fonction des options choisies, l'information donnée à l'assuré lors de la souscription est essentielle afin qu'il bénéficie d'une assurance adaptée à ses besoins.

La situation pouvant évoluer en cours de contrat (modification du bien, ajout de mobilier...), un suivi sur la durée du contrat est également nécessaire afin d'ajuster les garanties.

Notre enquête, réalisée via un sondage diffusé par notre réseau d'associations et via notre newsletter entre le 14 avril et le 19 mai 2023, a eu pour but de vérifier la qualité de l'information donnée à la souscription mais également d'évaluer l'accompagnement de l'assuré tout au long de la vie du contrat. 926 personnes y ont répondu.

### Des garanties insuffisamment expliquées

Si une majorité des assurés (84.88%) reconnaissent que l'assureur leur a fourni des explications sur le contenu de leur contrat lors de sa souscription, 57.88% estiment que cette information a été donnée rapidement.

L'insuffisance d'information se concrétise d'ailleurs par une absence de connaissance par plus de la moitié des assurés des conditions applicables à leur assurance en cas de vol. 56 % n'ont aucune idée du montant de la franchise et 53.4% des conditions à respecter pour être assuré (volets, X points de fermeture pour la porte...). Quant à savoir si leur assurance les couvre sur leur lieu de vacances (assurance villégiature), près de 61% n'en savent rien.

De même, si l'on prend en compte uniquement les personnes qui ont eu à déclarer un sinistre, 36 % d'entre elles ont été surprises par ce qui était assuré et ce qui ne l'était pas et près de 23% par l'application d'une vétusté, des éléments pourtant au cœur des contrats.

---

<sup>1</sup> France Assureurs - L'assurance habitation en 2021 (juillet 2022)

## Document d'information sur le produit d'assurance

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2018, les assureurs doivent obligatoirement remettre à l'assuré, avant la souscription, un document standardisé au niveau européen qui contient les informations clés relatives aux principales garanties du contrat.

Nous avons souhaité, dans le cadre de notre sondage, savoir si les consommateurs connaissaient l'existence de ce document. La réponse est claire : 83.59% l'ignorent. Et plus de la moitié des personnes (51.42%) ayant souscrit après le 1<sup>er</sup> octobre 2018 indiquent ne pas l'avoir reçu alors que, pour eux, la remise était obligatoire.

Ce document a le mérite de simplifier une matière très technique. Bien qu'obligatoire uniquement pour les souscriptions postérieures au 1<sup>er</sup> octobre 2018, il aurait été souhaitable que les assureurs le diffusent à l'ensemble de leurs clients.

### Assurance Multirisque Habitation

Document d'information sur le produit d'assurance  
Entreprise d'assurance immatriculée en France et régie par le Code des assurances  
Assurance Habitation

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit. Il ne prend pas en compte les besoins et demandes spécifiques. Une information complète sur ce produit est fournie dans la documentation précontractuelle et contractuelle.

#### De quel type d'assurance s'agit-il ?

Ce produit d'habitation est destiné à protéger les biens immobiliers et mobiliers, à couvrir la responsabilité civile et à garantir les droits de l'assuré. Il vise également à protéger les enfants scolarisés.



#### Qu'est-ce qui est assuré ?

Les garanties prioritaires d'une coche ✓ sont systématiquement prévues au contrat

##### La protection de vos biens

- ✓ Evénements garantis
- ✓ Incendie/éclatement
- ✓ Dégât des eaux
- ✓ Evénements climatiques
- ✓ Gel
- ✓ Catastrophes naturelles et technologiques, attentats
- ✓ Vol et tentative de vol avec effraction
- ✓ Vandalisme
- ✓ Bris de vitre sur Immobilier
- ✓ Déménagement
- ✓ Dommages électriques
- ✓ Choc de véhicule et avionnel
- ✓ Autres dommages accidentels
- ✓ Panne
- Biens immobiliers : valeur de reconstruction, dans la limite de la valeur du patrimoine immobilier déclaré
- ✓ Indemnisation valeur de réparation ou valeur de reconstruction, si vétusté ≤ 33 %
- ✓ Indemnisation valeur de réparation ou valeur de reconstruction vétusté déduite, si vétusté > à 33 %
- ✓ Frais de logement temporaire en cas d'impossibilité d'occuper le logement principal
- Biens mobiliers : Indemnisation à concurrence du plafond de la branche mobilière soustraite
- ✓ Meubles : valeur à neuf si vétusté ≤ à 33 %
- ✓ Vêtements, accessoires d'habillement et linge de maison : abattement de 20 % par année d'âge (valeur résiduelle garantie 10 %)
- ✓ Audiovisuel, électroménager, informatique, téléphonie : selon la formule souscrite, valeur vétuste ou valeur à neuf
- ✓ Les animaux et les biens nécessaires à la vie des handicapés
- Recours
- ✓ Pour les préjudices résultant d'un événement accidentel garanti

##### La protection des enfants scolarisés

✓ Dommages corporels, dommages aux biens, responsabilité civile

✓ Offense et soutien psychologique

✓ Accompagnement juridique

✓ Informations juridiques sur internet

✓ Renseignements juridiques

Responsabilité civile-défense

✓ Responsabilité civile : dommages causés aux tiers, matériels et corporels (plafond 100 000 000 €) et dommages matériels et immatériels consécutifs (plafond 15 000 000 €)

✓ Défense des intérêts de l'assuré suite à un accident garanti qui engage sa responsabilité civile

Assistance

✓ Déplacement dans le monde entier

✓ Dépannage : en sens唯一, électricité, chauffage, plomberie (hors déplacement et 1 h de main d'œuvre)

Garanties optionnelles

Jardin : Biens nomades multimédia, Biens nomades sport

Vol, Accueil de personnes, Annulation voyages/loisirs, Chasse



#### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les sports aériens et leurs accessoires
- ✗ Les aéronefs (à l'exception des drones < à 2 kg)
- ✗ Les véhicules terrestres à moteur et remorques
- ✗ Les bateaux à moteur et voiliers y compris dériveurs légers
- ✗ Les dommages corporels (à l'exception des assurés bénéficiant de la garantie protection des enfants scolarisés)



#### Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

##### Principales exclusions

###### Les dommages

- 1 Causés à des biens immobiliers non déclarés
- 1 Causés aux biens immobiliers défilés en infraction avec un plan de prévention des risques naturels et technologiques, conformément aux dispositions légales en vigueur
- 1 Résultant d'un fait international de l'assuré
- 1 Résultant d'une activité professionnelle et aux biens utilisés pour l'exercice de cette activité
- 1 Résultant de la seule vétusté ou du défaut d'entretien

##### Principales restrictions

- 1 En cas de dommages matériels causés à un tiers ou de dommages subis sur ses biens, l'assuré conserve à sa charge une somme (franchise) de 50 ou 125 selon la formule choisie par l'assuré.
- 1 En cas de sinistre consécutif à un événement climatique ou une catastrophe naturelle, la franchise s'élève à 380 € et 1 520 € en cas d'événement sismiques.
- 1 Pour la garantie recours, une intervention judiciaire ne sera pas évocée si les intérêts en jeu sont < à 600 € ou si l'événement à l'origine du dommage est survenu en dehors des France métropolitaines, Guadeloupe, Martinique, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin pour sa partie française et Monaco.
- 1 Assistance dépannage : toute demande de prise en charge de frais exposés suite à l'intervention d'un artisan non missionné par nous est refusée. Pour que la garantie puisse être mise en œuvre, vous devez obligatoirement saisir préalablement.



#### Où suis-je couvert ?

Sous réserve des dispositions propres à certaines garanties (assistance en cas de déplacement, services d'urgence, assistance au domicile ou recours), les garanties du contrat vous sont acquises :

✓ Sans limitation de durée en France métropolitaine, Guadeloupe, Martinique, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin pour sa partie française et Monaco, notamment pour les biens immobiliers.

✓ Dans les autres pays du monde, dès lors que le séjour y excède pas un an.



#### Quelles sont mes obligations ?

##### Lors de la souscription du contrat :

Répondre exactement aux questions posées par l'assureur pour lui permettre de connaître et d'apprécier le risque à assurer. Fournir tous documents justificatifs demandés par l'assureur. Régler la cotisation (ou fraction de cotisation) indiquée au contrat.

##### En cours de contrat :

Déclarer dans un délai de 15 jours toutes circonstances nouvelles qui ont pour conséquence d'aggraver les risques pris en charge ou d'en créer de nouveaux.

##### En cas de sinistre :

Déclarer tout événement susceptible de mettre en jeu l'une des garanties souscrites dans les 5 jours ouvrés de la date à laquelle l'assuré en a pris connaissance. En cas de vol ou tentative de vol, déposer plainte auprès des autorités compétentes et fournir le récépissé délivré. En cas de catastrophe naturelle, 10 jours ouvrés à partir de la publication de l'arrêté constatant cet état.



#### Quand et comment effectuer le paiement ?

La cotisation est exigible au 1<sup>er</sup> janvier. Le règlement peut être effectué en une fois par chèque ou prélèvement automatique ou mensuellement par prélèvement automatique.



#### Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

De la date de prise d'effet au 31 décembre suivant. Le contrat est ensuite reconduit automatiquement pour une année à chaque 1<sup>er</sup> janvier sauf résiliation par l'une des parties dans les cas et conditions fixés au contrat.



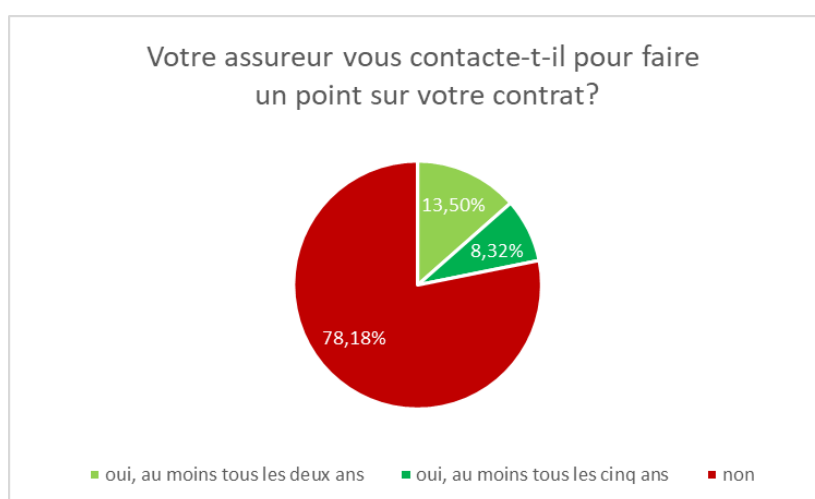
#### Comment puis-je résilier mon contrat ?

À tout moment à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription, sans frais ni pénalités. Chaque année au 31 décembre, moyennant un préavis de deux mois. La résiliation doit être demandée, soit par lettre simple, soit par e-mail. En cas de changement de domicile, de situation ou de régime matrimonial, de profession ou de cessation définitive d'activité professionnelle. En cas de révocation des cotisations, en nous adressant une lettre recommandée dans les 30 jours qui suivent la date de notification de la modification.

## Un suivi de la relation contractuelle à améliorer

La situation des personnes et des biens assurés peut évoluer au cours du temps : extension d'une maison (véranda), aménagement intérieur (installation d'une cheminée par exemple), achat de mobilier complémentaire (meubles, électroménagers) ... Le contrat initial, établi sur les données existantes au moment de sa conclusion, peut en conséquence ne plus être adapté.

Pour autant, la relation entre l'assureur et l'assuré ne semble exister qu'au moment de la souscription de l'assurance et, le cas échéant, lors d'un sinistre. Alors qu'un point régulier devrait être fait afin d'évaluer la nécessité ou non de modifier le contrat, 78% de notre panel déclarent n'avoir jamais été contactés par leur assureur.



La prise en compte des évolutions apportées au logement (pièce supplémentaire, capital mobilier, achat de biens précieux...) est pourtant essentielle et le devoir de conseil des assureurs doit jouer tout au long du contrat. Les conséquences peuvent en effet être préjudiciables, avec des assurés pensant à tort être correctement couverts.

Ainsi, près d'un quart de notre panel (23.9%) ne savait pas que l'installation d'une cheminée et la construction d'une véranda nécessitaient une déclaration auprès de l'assureur. Quant à l'évaluation des biens mobiliers (meubles, vêtements, électroménager...), amenée bien souvent à changer au cours du temps, 16% sont incapables de donner le montant figurant dans leur contrat et 28% pensent qu'elle ne correspond pas à la réalité.

## Des inexactitudes sur la date de résiliation

En dehors de la survenance d'un événement particulier (déménagement, vente...), une multirisque habitation peut être résiliée par l'assuré à l'échéance du contrat.

L'assurance habitation peut aussi être résiliée sans frais ni pénalités par l'assuré à tout moment après l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription. On parle alors de la résiliation infra-annuelle.

Interrogées sur ce point, seules 18 personnes de notre panel ont répondu correctement en cochant les 2 réponses. 20.6% ont déclaré ne pas savoir à quel(s) moment(s) la résiliation est possible, 57% n'ont évoqué que la résiliation infra-annuelle et 20.4% uniquement la date d'échéance.

Une parfaite connaissance des conditions de résiliation permet à l'assuré de pouvoir faire jouer la concurrence et de dynamiser le marché. L'information sur ce point mérite donc d'être renforcée.

A noter que depuis le 1<sup>er</sup> juin 2023, la résiliation en ligne des contrats d'assurance pouvant être conclus par voie électronique est réalisable en 3 clics. Cette nouvelle modalité que nous avons soutenue vise à faciliter la résiliation et à favoriser la concurrence. L'assuré doit toutefois rester vigilant sur les conditions de résiliation, afin de ne pas résilier alors qu'il est toujours en période d'engagement, ce qui lui vaudrait des pénalités.

Nos conclusions rejoignent celles faites par le Comité Consultatif du Secteur Financier concernant l'assurance habitation. Le Comité a estimé que *« l'information de l'assuré était effectivement très insuffisante et qu'il était nécessaire de l'inviter, chaque année, à s'interroger sur l'adaptation des couvertures de son contrat à ses besoins réels et aux évolutions de son logement »*. Il a émis en mai 2023 à l'intention du Ministre de l'Économie des préconisations visant à renforcer l'information et le conseil aux assurés.

Le secteur de l'assurance a également été épinglé en juin par la DGCCRF. Lors d'une enquête menée entre janvier 2021 et avril 2022 auprès de 147 professionnels de l'assurance, ses services ont relevé que près d'un tiers des établissements ne respectaient pas la réglementation portant sur la bonne information du consommateur ou la loyauté des pratiques commerciales dans ce secteur.

Le Médiateur de l'assurance, quant à lui, dénonce régulièrement dans ses rapports la présence de clauses abusives dans certains contrats.