

Janvier 2015

Enquête CLCV
Assurances et sinistres



Synthèse

Au cours du deuxième semestre 2014, nous avons réalisé une enquête auprès de 442 assurés ayant subi un sinistre automobile ou habitation aux cours des deux dernières années.

L'information préventive

30 % de notre panel n'ont découvert comment remplir un constat qu'au moment du sinistre et seuls 31 % avait reçu les explications nécessaires de l'assureur.

Le délai de déclaration du sinistre (5 jours ouvrés ramené à 2 jours pour le vol) reste inconnu dans 34% des cas alors que son non-respect peut conduire à un refus d'indemnisation si ce retard cause un préjudice à l'assureur.

L'accompagnement par l'assureur

Déclarer un sinistre auprès de son assureur est encore perçu comme compliqué pour 20 % des personnes interrogées. Il s'agit d'un chiffre important, ce qui peut constituer un frein à la déclaration.

L'information donnée par l'assureur sur le déroulement des opérations est importante pour l'assuré, pourtant 25 % des sondés estiment avoir dû se débrouiller.

Préalable souvent obligatoire à la remise en état d'un véhicule accidenté ou d'un appartement inondé, le délai pour obtenir une expertise est jugé long par 24 % de notre panel.

L'indemnisation

Le délai d'indemnisation est jugé comme étant long par 29 % des sondés.

La faible lisibilité des contrats se traduit par le fait que l'applicabilité de franchise ou de vétusté a été découverte par 18 % des assurés au moment du dédommagement. Les exclusions de garantie n'ont concerné que 30 % du panel mais 21 % des personnes concernées ignoraient que leur contrat prévoyait cette exclusion.

Nombre de consommateurs verront en ce début d'année le coût de leurs assurances augmenter, ils en ont malheureusement l'habitude.

Même si des tentatives de simplification ont eu lieu, le contenu d'un contrat d'assurance reste souvent largement ignoré par l'assuré malgré le devoir de conseil qui pèse sur le professionnel (cf. Enquête CLCV 2012, *Les consommateurs et leurs assurances*).

L'assuré semble jusqu'ici condamné à payer de plus en plus cher un service dont il n'a pas la maîtrise.

Mais 2015 sera pour lui l'occasion de pouvoir davantage faire jouer la concurrence du fait d'un assouplissement des modalités de résiliation de certains contrats d'assurance prévu par la loi Hamon. L'assuré aura bientôt la possibilité de résilier son assurance automobile et/ou habitation dès la fin de la première année d'assurance en respectant un préavis de 30 jours.

Si on compare souvent les assurances en fonction du prix et des garanties, on s'attarde en général peu sur la qualité de la prise en charge d'un assuré qui subit un sinistre.

Nos militants sont allés à la rencontre de consommateurs qui ont subi un sinistre automobile ou habitation au cours des deux dernières années. Nous avons voulu mesurer le ressenti de l'assuré vis-à-vis des conseils et de l'accompagnement dont il a pu bénéficier, ou pas, de la part de son assureur dans ce moment difficile. Les 442 personnes qui ont répondu à notre questionnaire nous permettent de dégager un instantané intéressant.

La méthodologie de notre enquête

Au cours du deuxième semestre 2014, nos bénévoles sont allés à la rencontre d'assurés qui ont subi un sinistre automobile ou habitation au cours des deux dernières années.

Avec 442 réponses obtenues, notre enquête offre une vision intéressante de la perception de l'assuré vis-à-vis du service rendu par son assureur.

Nos questions ont, en toute logique, suivi le parcours d'un assuré :

- L'information préventive
- L'accompagnement par l'assureur
- L'indemnisation
- La résiliation éventuelle
-

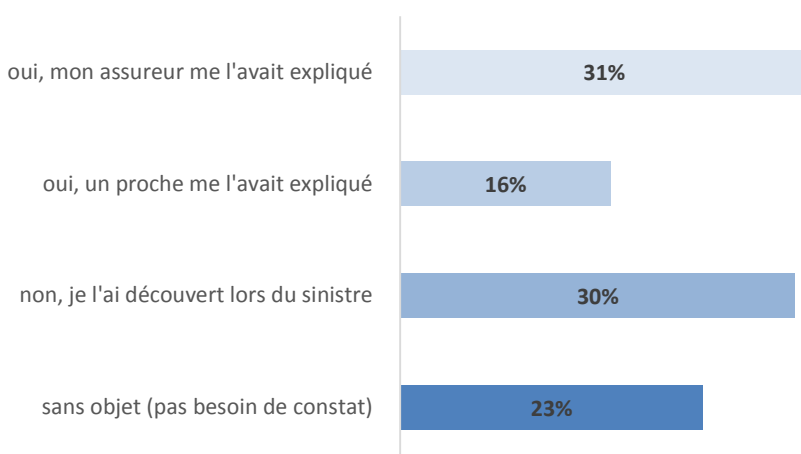
L'information préventive

Un sinistre habitation ou automobile implique fréquemment de devoir remplir un constat. Parce qu'il contient l'identité des deux parties et de leurs assureurs, le constat permet de faciliter les recours entre assureurs et donc d'accélérer les indemnisations.

Le recto du constat amiable automobile décrit en plus les circonstances de l'accident et il est signé par les deux conducteurs. Ce document suffira donc souvent à chaque assureur pour se prononcer sur la responsabilité de son assuré. Un constat amiable automobile qui n'indique pas clairement le fautif de l'accident, pourra donner lieu à un partage de responsabilité par défaut.

On mesure donc toute l'importance pour un assuré de savoir remplir correctement un constat. Il est donc préoccupant de constater que 30 % des personnes interrogées déclarent avoir découvert comment remplir un constat au moment du sinistre.

Lors de votre dernier sinistre, saviez-vous remplir un constat ?



Notre réglementation prévoit que le délai pour déclarer un sinistre à son assureur ne peut pas être inférieur à 5 jours ouvrés (2 jours ouvrés pour le vol).

Le non-respect de ce délai peut être très lourd de conséquence puisque certains assureurs prévoient pour l'assuré la perte de son droit à indemnisation si ce retard leur a causé un préjudice.

Pourtant, 34 % de notre panel indiquent ne pas avoir été informés du délai prévu par leur contrat pour déclarer un sinistre.

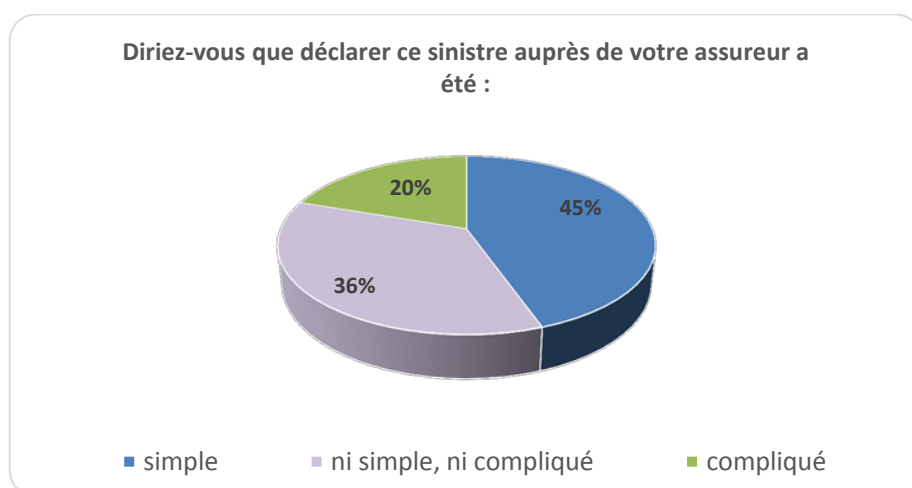
L'assureur ne peut pas se contenter de faire figurer dans son contrat ces informations capitales, il se doit d'attirer l'attention du consommateur sur ces points au moment de la souscription. Les résultats de notre enquête montrent que ce n'est pas systématiquement le cas.

Que ce soit pour remplir un constat ou déclarer un sinistre dans les délais, l'information préventive mise en place par les assureurs semble insuffisante. Qu'en est-il de l'accompagnement de l'assuré lors de la déclaration ?

L'accompagnement par l'assureur

La déclaration

D'une manière générale, déclarer un sinistre auprès de son assureur est encore perçu comme étant compliqué par 20 % des personnes, il s'agit d'un chiffre beaucoup trop important qui peut constituer un frein à déclarer un sinistre pour certains consommateurs.



L'information donnée par l'assureur

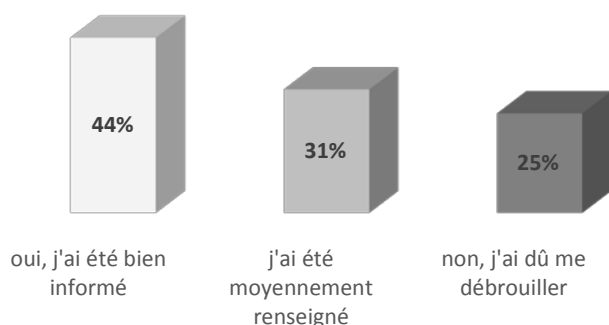
Un assuré victime d'un sinistre se trouve dans une situation de fragilité qui nécessite que son assureur, le professionnel, fasse preuve aussi bien de pédagogie que d'efficacité.

Il existe souvent plusieurs démarches à effectuer avant la phase d'indemnisation :

- Pouvoir prendre les mesures conservatoires pour éviter que le dommage s'aggrave (nettoyer ...).
- Conserver les biens endommagés, réunir les différents justificatifs à transmettre à l'assureur ou à son expert.

Le respect de ces démarches déterminera le niveau d'indemnisation accordé au final et il est donc tout à fait anormal que 25 % des personnes interrogées répondent avoir dû se débrouiller.

Votre assureur vous a-t-il expliqué le déroulement des opérations ?

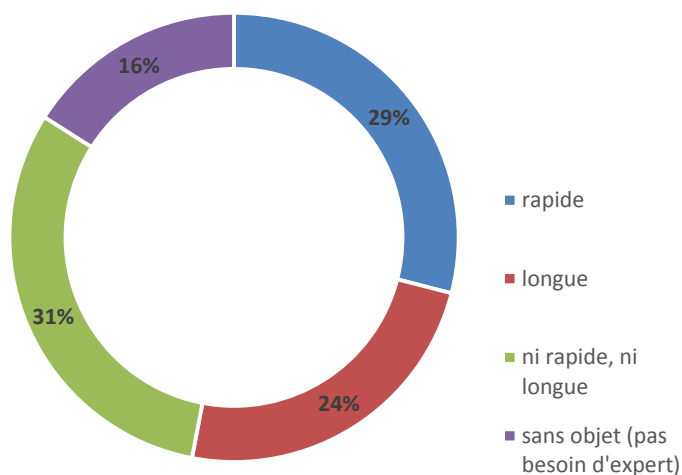


L'expertise

Qu'elle concerne l'automobile ou l'habitation, l'expertise est souvent le préalable obligatoire à la remise en état.

Un technicien professionnel, mandaté par l'assurance, vient vérifier la réalité du sinistre et chiffrer le montant des réparations que l'assurance acceptera de prendre en charge dans les conditions prévues au contrat. Nous avons voulu mesurer le niveau de satisfaction de l'assuré quant à la rapidité d'intervention de l'expert : 24 % des sondés ont trouvé le délai pour obtenir une expertise long.

Jugez-vous que l'intervention de l'expert a été :



La remise en état

L'assureur propose fréquemment de recourir à des réparateurs agréés dont le principal intérêt pour le consommateur sera de ne pas faire l'avance de frais.

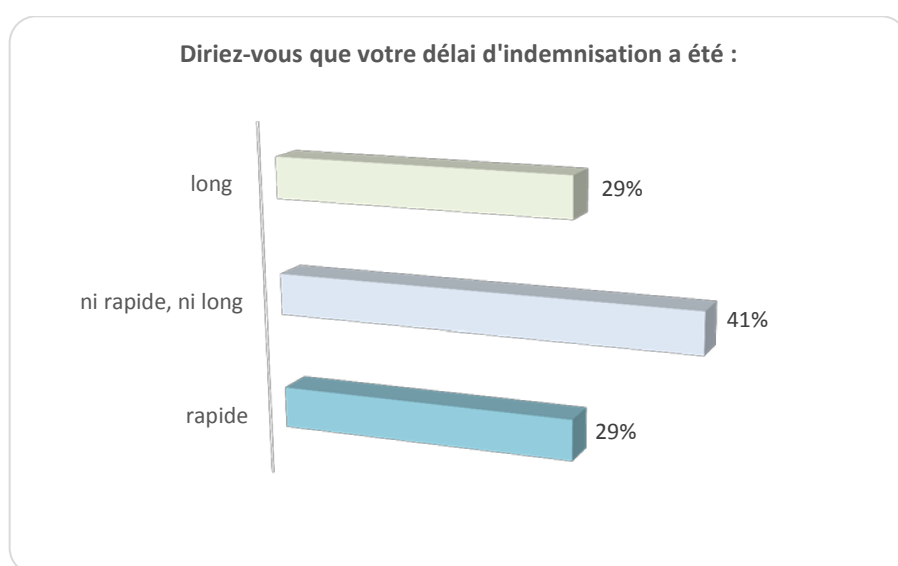
On constate que l'information est largement diffusée puisque les assureurs orientent à 62 % leurs assurés vers des professionnels qu'ils ont agréés. Ce chiffre important s'explique par le fait que l'assureur a négocié

des tarifs plus bas avec ses réparateurs agréés et qu'au final une même réparation lui coûtera moins cher. Toutefois, 38 % des personnes interrogées regrettent de ne pas avoir eu l'information et par conséquent d'avoir dû se débrouiller.

L'assuré doit conserver la liberté de s'adresser au réparateur de son choix. Mais pour lui permettre de faire ce choix les différentes options doivent lui être communiquées clairement et en temps utile. L'information autour de la liberté de choix sera prochainement renforcée (l'information devrait bientôt figurer sur le constat).

L'indemnisation

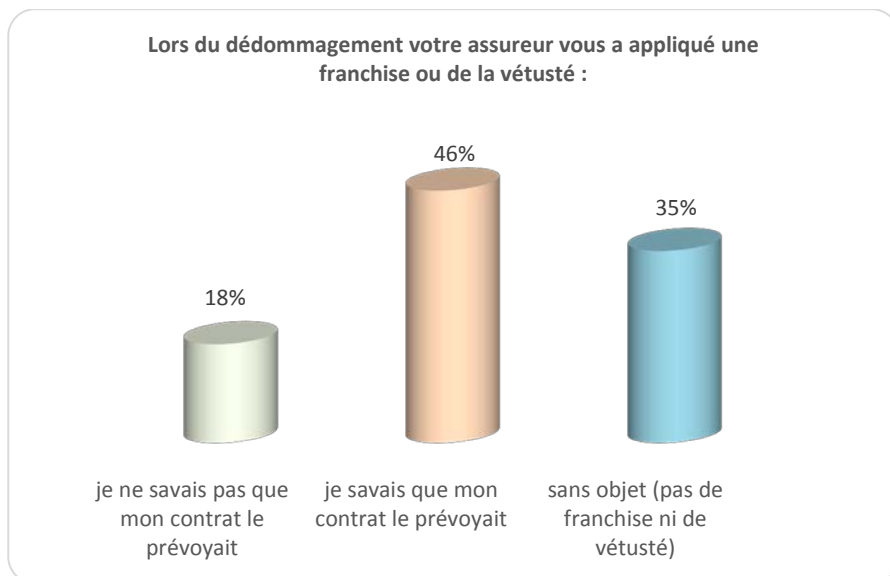
Une cause fréquente d'insatisfaction du consommateur est la vitesse à laquelle il sera indemnisé par son assureur. Le délai d'indemnisation est ici plutôt bien noté par notre panel puisqu'il est jugé « rapide » et « ni rapide, ni long » par 70 % de notre panel. Ce chiffre doit néanmoins être amélioré quand on connaît les situations dramatiques que vivent les assurés qui attendent de recevoir leur indemnisation (maison inondée, etc).



Les contrats d'assurance comprennent en général :

- une franchise : une somme restant à votre charge si vous êtes en tort (accident de voiture responsable) ou en l'absence de responsable identifiable et solvable (incendie, vol).
- de la vétusté : le bien assuré sera remboursé à sa valeur au jour du sinistre (sous déduction de son « usure »).

La faible lisibilité des contrats d'assurances et l'insuffisance des conseils délivrés à la souscription ont amené 18 % des membres de notre panel à découvrir qu'ils étaient assujettis à une franchise ou à de la vétusté le jour du sinistre.



Nous avons interrogé notre panel sur des éventuelles exclusions de garantie : un refus de prendre en charge tout ou partie d'un sinistre pour une cause spécifiquement prévue au contrat. Si les exclusions de garantie n'ont concerné que 30 % de notre panel, on regrettera que 21 % des personnes concernées ignoraient que leur contrat prévoyait cette exclusion.

Les contrats d'assurance sont denses et techniques, ils découragent une lecture complète des non-initiés que sont la majorité des assurés.

Le devoir de conseils de l'assureur ne devrait pas permettre la signature d'un contrat dont l'assuré ne connaît pas les détails, c'est pourtant toujours le cas, comme le montre notre enquête.

Conclusion

Notre enquête nous livre donc un bilan en demi-teinte sur la qualité des services délivrés par les assureurs. Pourtant, seules 24 % des personnes interrogées nous indiquent avoir cherché à changer d'assurance pour cause d'insatisfaction dans la gestion de leur sinistre. Ce faible taux est au final préjudiciable aux assurés/consommateurs car il n'incite pas les assureurs à développer efforts et innovations pour fidéliser leurs assurés.

Le changement d'assurance est souvent perçu comme difficile par les consommateurs qui maîtrisent mal le principe de la tacite reconduction annuelle. A défaut de résiliation formulée entre 1 et 2 mois (selon ce que prévoit le contrat) avant la date anniversaire, le contrat se renouvelle automatiquement pour un an. Il est donc bien difficile dans ces conditions de profiter d'un marché qui se dynamise en faisant jouer la concurrence.

En assouplissant la résiliation des contrats à tacite reconduction, la loi Hamon va rééquilibrer le rapport de force en faveur du consommateur qui pourra bientôt résilier au bout de la 1^{ère} année d'assurance en respectant un préavis de 30 jours.

Mais, contrairement à ce que laisse penser la communication de certains courtiers en ligne, la recherche d'une nouvelle assurance ne doit surtout pas se limiter à la recherche du prix le plus bas au risque d'être peu ou mal indemnisé lors de sinistres. Un examen minutieux des garanties, des conditions de garantie et des franchises reste primordial.

Pour ces raisons nous demandons :

- Une obligation à la charge de l'assureur d'effectuer un point régulier avec l'assuré sur les contrats détenus et leur adaptation à ses besoins ainsi que sur les règles à respecter en cas de sinistre.
- Un engagement contractuel de l'assureur sur son délai d'indemnisation. Communiqué dès la souscription, cet engagement doit pouvoir constituer un critère de choix supplémentaire pour l'assuré.
- Une simplification accrue des contrats d'assurance ainsi qu'une présentation standardisée type, commune à tous les assureurs, des garanties, des franchises et des exclusions qui permettra à la fois une meilleure compréhension et davantage de comparabilité.