

A photograph of three people (two men and one woman) sitting around a table in a meeting, looking at documents and a laptop. The image is dimmed to serve as a background for the text.

L'OBSERVATOIRE DES RÉSILIATIONS 2018

Assurances automobile & habitation

RESILIER.COM

©Resilier.com - 2019

1^{re} édition

INTRO

L'assurance est un contrat particulier. Elle est à fonds perdus, obligatoire dans la majorité des cas, et elle concerne tous les Français, qui ont en moyenne 4,5 contrats par foyer.

La **réglementation stricte et le formalisme** inhérents à ce secteur font que la résiliation d'un contrat d'assurance est très encadrée, aussi bien en termes de procédure que de motifs et calendrier.

Cet observatoire s'est intéressé à la résiliation par les assurés eux-mêmes de leurs contrats phares de l'assurance, **l'habitation et l'automobile**, par lettre recommandée avec accusé de réception.

SOMMAIRE

- 3 | Quand peut-on résilier une assurance ?
- 5 | Comment souscrire une assurance ?
- 6 | Top 10 des assureurs les plus résiliés
- 7 | Comment résilier une assurance ?
- 8 | Conclusion
- 9 | À propos





QUAND PEUT-ON RÉSILIER UNE ASSURANCE ?

©Resilier.com - 2019

Les contrats d'assurance peuvent être arrêtés à plusieurs moments différents :

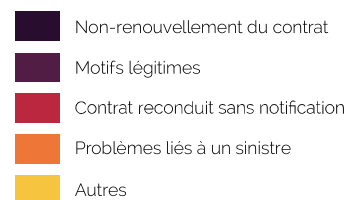
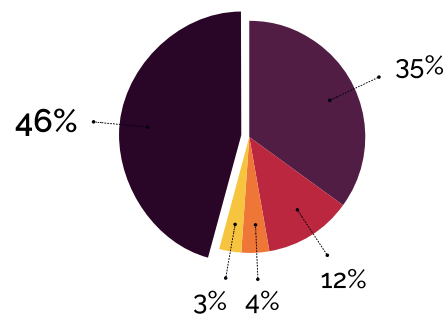
- L'échéance annuelle, par non reconduction (Loi Chatel).
- A tout moment après un an de contrat, pour les assurances habitation, auto et affinitaires (Loi Hamon).
- Lors de la survenance d'évènements permettant d'invoquer un motif légitime. L'assuré dispose alors d'un délai pour mettre fin au contrat, sous condition.
- Si le risque disparaît, notamment en cas de vente, don ou perte du bien assuré (auto, logement, objet, etc.).

La liberté de résiliation ne dispense pas de respecter les obligations propres à certains contrats : L'assurance automobile est obligatoire en France, ce qui impose au client de souscrire un nouveau contrat avant de résilier l'ancien. L'assurance habitation est elle aussi obligatoire, mais uniquement pour les locataires.

Résilier avec la loi Chatel

Le renouvellement des contrats par tacite reconduction évite à l'assuré le risque de se retrouver du jour au lendemain sans assurance. Mais la tacite reconduction peut amener un assuré à conserver un contrat devenu inutile, ou à renoncer à faire jouer la concurrence, s'il ne prête pas attention à l'échéance annuelle. La [loi Chatel](#), votée en 2007, a permis de concilier le renouvellement automatique des contrats d'assurance et la liberté de résiliation. Elle impose à l'assureur de préciser **la date limite de résiliation** du contrat dans l'avis d'échéance annuel. La loi Chatel ne s'applique pas aux assurances vie ou aux contrats de groupe.

Motifs de résiliation d'une assurance auto et habitation



Résilier avec la loi Hamon

La loi 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, dite « loi Hamon », régit un grand nombre de secteurs, dont les assurances. La [loi Hamon](#) permet à un assuré de résilier librement un contrat auto, habitation ou affinitaire (téléphone mobile par exemple), **après la première année de contrat**. L'assuré n'a pas à justifier son choix.

Résilier avec un motif légitime

Les motifs légitimes peuvent être invoqués lorsqu'un événement intervient. Parmi eux, on peut citer le décès de l'assuré, une modification de la situation personnelle (matrimoniale ou professionnelle), la résiliation d'un autre contrat pour sinistre, une modification de la prime ou des conditions générales. **Chaque cas est assorti d'un délai et d'un préavis**. Il faut savoir que certains motifs légitimes ne sont acceptables que si la situation nouvelle affecte la nature du risque garanti. La résiliation pour motif légitime n'est donc pas systématique, et elle suppose la nécessité d'un nouveau contrat ou un avenant, une modification des garanties ou du tarif.

LES CHIFFRES DE LA RÉSILIATION

En 2016, une étude réalisée pour [Affinion International](#) a démontré que l'assurance entrait avec la loi Hamon dans une phase de mercantilisation. Changer d'assureur n'était plus tabou. **Seuls 43% des Français regroupaient**

tous leurs contrats chez un seul assureur, afin de bénéficier pour chacun du meilleur tarif. Le rapport qualité/prix était en effet la motivation principale de changement pour 55% des personnes qui souhaitaient résilier, notamment en cas de hausse de la cotisation (37%).

La loi facilite les choses, mais force reste à la loi...

La résiliation à la fin de la période d'engagement ou à l'échéance annuelle (46%) montre que les dispositifs mis en place sont largement utilisés par les assurés, qui connaissent les dates clés du contrat. **Les lois Chatel et Hamon ont été une grande avancée pour le consommateur**, mais les professionnels avaient constaté que cette dernière ne modifiait pas fondamentalement la donne. Les compagnies sont réputées être procédurières, peu enclines à « lâcher le morceau ». Ceci ajouté à la crainte d'une « liste noire », réelle ou supposée, pousse l'assuré à respecter son engagement, sauf s'il dispose d'un motif légitime.

Les motifs légitimes, une porte de sortie

Les motifs légitimes (35%) peuvent concerner le risque assuré, l'assuré lui-même, ou l'assureur.

Pour l'assurance habitation, le [déménagement](#) (60%) est le motif légitime le plus utilisé, suivi de la vente du bien (15%). Pour l'assurance auto, la [cession du bien](#) (88%) est invoquée en premier. Dans ces deux cas, le contrat s'arrête faute de motif à couvrir.

Le décès de l'assuré, un changement de situation matrimoniale, une cessation d'activité professionnelle (retraite par exemple) sont également des motifs acceptés. Mais à la différence de ceux vus plus haut, ils laissent la place à l'interprétation. En effet, **il faut que le risque ait été modifié pour que le motif soit réellement légitime**. Ainsi, une personne qui déménage mais en changeant simplement d'appartement dans le même immeuble peut se voir refuser la légitimité du motif.

L'assureur apporte parfois lui-même un motif légitime à son client. C'est le cas s'il résilie pour sinistre un autre contrat, ce qui autorise l'assuré à résilier à son tour tous ses contrats. Il en va de même si l'assureur procède à une modification de la prime ou des garanties.

La loi Chatel fait des victimes

Notons le pourcentage étonnant des résiliations pour non respect de la loi Chatel (11%). On a peine à imaginer qu'un assureur peut oublier d'envoyer l'avis d'échéance, se tromper d'adresse ou l'expédier trop tard. De nombreux assurés ignorent l'existence de la loi Chatel. Ils ne sont pas aidés par certains avis d'échéance dans lesquels la date limite de non reconduction n'est pas très lisible, ou dont l'apparence les fait ressembler à une publicité ou une simple lettre d'information, que de nombreux assurés jettent sans même la lire.



COMMENT SOUSCRIRE UNE ASSURANCE ?

©Resilier.com - 2019

Le rapport qualité/prix

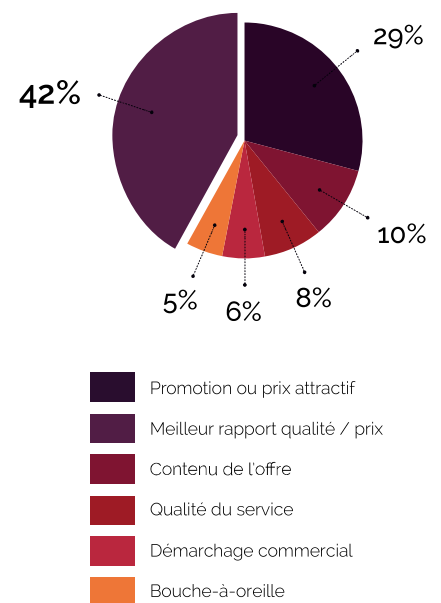
Le rapport qualité/prix a été mis au premier rang des critères de choix pour 42% des assurés. Il suffit de voir les campagnes de publicité et la communication des grandes compagnies pour identifier les points d'attraction de nouveaux clients : un accompagnement à taille humaine, pour une prise en considération du sinistre immédiate et une indemnisation rapide. La consultation des avis clients et forums disponibles sur le net montrent une réalité souvent différente de ce qu'affichent les pages de magazines et vantent les spots TV.

L'assurance est un produit que l'on paye en souhaitant ne jamais avoir à s'en servir, mais si cela doit arriver, on veut avoir le sentiment de récupérer tout ce que l'on a versé au fil des ans. Si l'on est déçu lors d'un sinistre, la perte de confiance est immédiate et le sentiment de payer pour rien s'impose.

Le prix en seconde place

Avec 29% de réponses, le prix représente moins d'un tiers des critères de choix. On pourrait s'attendre à plus dans un secteur d'activité marqué par la présence de comparateurs en ligne omniprésents sur les écrans, et des offres commerciales agressives des assureurs en ligne.

Motifs de souscription d'une assurance auto et habitation

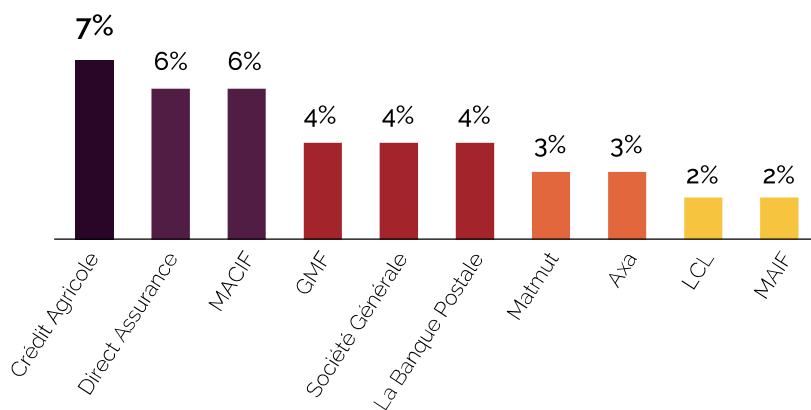


LE TOP 10 DES RÉSILIATIONS

Certaines compagnies collectionnent un nombre impressionnant d'avis négatifs, et il n'est pas étonnant de retrouver [Direct Assurance](#) (450 millions de CA en 2017) juste derrière le leader français [Crédit Agricole](#) (26025 millions), plutôt apprécié de ses clients.

L'essentiel de l'insatisfaction clients porte sur la prise en charge des sinistres, quelle que soit la compagnie. La réactivité du service clients, les délais de visite d'expert, et bien sûr de remboursement, sont au cœur des attentes. Certaines compagnies sont accusées de refuser toute indemnisation dès qu'elles le peuvent. L'incompréhension est totale quand des clients de longue date, n'ayant jamais eu aucun sinistre, se voient refuser un remboursement, ou contraints d'accepter une indemnisation a minima malgré leur ancienneté. Le syndrome des clauses écrites en corps 5 en bas de page n'a pas totalement disparu...

Top 10 des assureurs les plus résiliés





COMMENT RÉSILIER UNE ASSURANCE ?

©Resilier.com - 2019

La [résiliation d'un contrat d'assurance](#) se fait en général par envoi d'une **lettre recommandée avec accusé de réception**. L'assuré a également la possibilité de remettre en main propre sa lettre de résiliation. Dans le cas d'une résiliation pour motif légitime, l'assuré doit joindre à son courrier recommandé un justificatif du motif.

La résiliation par le nouvel assureur

Si le client procède parallèlement à une souscription de contrat chez un concurrent, celui-ci peut être mandaté pour effectuer la résiliation. C'est en particulier le cas pour les assurances auto ou habitation (locataire), pour lesquelles l'assureur ne peut accepter la résiliation que si son client peut justifier qu'il a bien souscrit un autre contrat. Le procédé est semblable à la portabilité des numéros de téléphone.

La résiliation automatique après suspension

Concernant la résiliation d'une assurance automobile pour vente du véhicule, il faut noter que le contrat n'est que suspendu lorsque le client informe l'assureur de la vente. Si l'assuré ne résilie pas le contrat, celui-ci le sera automatiquement au bout de six mois.

PROCHAINE ÉTAPE : LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ ?

Actuellement, résilier une complémentaire santé, ou mutuelle, n'est possible qu'à l'échéance annuelle. Les motifs légitimes ou l'adhésion à une complémentaire d'entreprise sont les seules possibilités offertes à l'assuré. La Commission des Affaires Sociales de l'Assemblée Nationale a donné son feu vert à une proposition de loi du député Gilles Le Gendre, et il est probable que le texte sera adopté rapidement. S'il l'est, et dès le 1er décembre 2020, il sera possible de résilier sa complémentaire santé librement après la première année de contrat. Un sondage Ifop pour Alan réalisé en janvier 2019 a montré que 94% des Français sont favorables à ce projet calqué sur la loi Hamon.

CONCLUSION

Longtemps considérée comme le royaume des conditions générales illisibles ou incompréhensibles, l'assurance automobile et habitation a connu avec les lois Chatel et Hamon une révolution qui en fait un produit comme un autre. L'information délivrée aux clients et la simplicité de résiliation ont ouvert – c'était un des objectifs de la loi Hamon – la voie à la concurrence, que les assureurs en ligne et comparateurs exacerbent.

Visiblement, les consommateurs qui résilient eux-mêmes leur assurance savent utiliser la loi, avec 81% qui résilient au nom des textes Chatel et Hamon (motif légitime, fin d'engagement et non reconduction à l'échéance).



À PROPOS

RESILIER.COM

Resilier.com, expert de la résiliation en ligne, est une filiale de BeMove. Son objectif ? Accompagner les personnes dans la rupture de leurs contrats au travers d'un service simple, efficace et complet, du conseil jusqu'à l'envoi en ligne et au suivi de la lettre recommandée. Resilier.com participe à la [résiliation des contrats](#) internet, téléphonie fixe et mobile, service TV, presse, assurances, finance (banque, crédits à la consommation), services à la personne, transport, sports, loisirs et culture.

BE MOVE

Entreprise numérique de services aux particuliers en mobilité, BeMove est un facilitateur incontournable du quotidien des consommateurs en France. La société accompagne le grand public dans ses choix d'opérateurs ou de prestataires de services dans les domaines du déménagement, des énergies, de l'internet et de la téléphonie mobile. BeMove est l'acteur de premier plan de la résiliation de contrats en ligne, avec ses sites Resilier.com et Lettre Résiliation.

Contact Presse : presse@bemove.com
www.resilier.com
www.bemove.fr

©Resilier.com - 2019

