

### Ce que cache (trop souvent) la tôle froissée !

Enquête au pays où l'assuré est mal informé de ses droits

La startup les Affranchis(e) en partenariat avec l'Ecole Supérieure de Commerce de Clermont-Ferrand a mené une enquête\* sur la relation client sinistré/Assurance.



Un sujet dans le quotidien de tout un chacun puisque sur l'ensemble des personnes interrogées lors de cette enquête, il est ressorti que plus de 94.4% connaissaient au moins une personne ayant déjà eu un accident automobile responsable ou non-responsable. Plus de 46.5% des sondés déclaraient avoir déjà eu un accident automobile. Sur ces accidents seulement 10.6% avaient eu des répercussions corporelles.

Il apparaît très clairement que les assurés n'ont pas tous les éléments en main pour gérer efficacement leur sinistre, faiblesses sur lesquelles n'hésitent pas à jouer les assureurs. En effet, plus de 66% des personnes interrogées ne font pas confiance à leur assureur dans le choix d'un réparateur. Mais, faute de connaissance, les sinistrés ne s'y opposent pas. Preuve que la Loi Hamon de 2014 (libre choix du réparateur) est clairement mal connue des assurés. Seulement 17% de notre panel en connaissait l'existence...

Autre point de désinformation, l'obligation par l'assuré de déclarer un sinistre non-responsable à sa compagnie d'assurances : Seulement 34.3% des personnes interrogées le savaient. Alors qu'il existe un article du code civil : l'article 1240 qui indique que : « *tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer.* » Ou encore l'article L124-3 du code des assurances : « *le tiers lésé dispose d'un droit d'action directe à l'encontre de l'assureur garantissant la responsabilité civile de la personne responsable. L'assureur ne peut payer à un autre que le tiers lésé tout ou partie de la somme due par lui, tant que ce tiers n'a pas été désintéressé, jusqu'à la concurrence de ladite somme, des conséquences pécuniaires du fait dommageable ayant entraîné la responsabilité de l'assuré.* »

**Chez les interviewés, 2 thématiques se détachent très nettement : choix de l'assureur et dépendance du réparateur vis à vis de la compagnie d'assurance**

A la lumière des entretiens avec les membres du panel, le constat est sans appel : la plupart des assurés ne sont pas assez informés sur leurs droits. Et certains commencent à remettre en question les choix des assurances.

La première thématique abordée concerne le choix de l'assureur. Il ressort clairement deux profils :

- ceux qui recherchent un prix : vont privilégier un assureur en ligne

- ceux qui connaissent un assureur : opteront pour le service offert par un réseau d'agents d'assurance.

Il semble également que ceux qui ont un lien privilégié avec leur assureur (ami/famille) bénéficient clairement d'un traitement privilégié. Tout se passe plus vite pour eux.

Pour les deux roues, l'aventure est plus dure, il y a moins d'offres, car les assurances ne sont pas très facilitatrices avec les cycles.

Enfin, un élément de discrimination est souvent mis en avant : pour les jeunes ou les ménages les moins favorisés, l'âge du véhicule au jour du sinistre risque d'influencer l'expert qui décrètera facilement le véhicule comme économiquement irréparable.

La seconde thématique abordée est relative au lien entre garages experts et les assurances :

Il n'est pas nouveau qu'il existe une relation de donneur d'ordre de la part des assurances sur les experts et les réparateurs. Cette hiérarchisation est ancrée dans les mentalités. « *On ne peut pas faire autrement, le réparateur n'a pas son mot à dire, c'est l'expert qui a toujours le dernier mot* » raconte une des personnes questionnée. Le groupe évoque dans sa globalité que le rôle de l'expert n'est pas de faire perdre de l'argent à sa compagnie « *ils minimisent donc souvent les montants des réparations et il faut souvent leur courir après, car ils font traîner volontairement les choses quand il y a de grosses sommes en jeu (...)* ».

Ces mêmes personnes estiment cependant que les experts sont un rouage essentiel pour leur réparation.

### **Il y a de fortes attentes par rapport à la gestion d'un sinistre !**

Les sinistrés demandent plus d'écoute plus de compréhension, ils ne veulent pas être un numéro de dossier, mais un client qui soit écouté. La gestion de sinistre n'est pas assez simplifiée, le sinistré après un accident n'est pas souvent en mesure de suivre seul son dossier souvent à cause des formalités complexes (sans parler des cas avec préjudice corporel).

Et comme chaque assuré est unique. Une offre de gestion de sinistre personnalisée s'impose... et c'est là que Les Affranchis(e) interviennent.

*\* **Méthodologie** : Cette étude a été menée avec 14 étudiants de première année de master de l'ESC de Clermont-Ferrand. Les résultats ont été recueillis à partir d'un échantillon mixte de 137 personnes sous forme quantitative (sondage) soit qualitative (table ronde). Les résultats détaillés de l'enquête sont disponibles sur simple demande auprès des Affranchis(e).*

Les Affranchis(e) en quelques mots : Fondée en 2014 à Clermont-Ferrand, cette Startup Auvergnate spécialisée dans la gestion de sinistres automobile assiste l'automobiliste dans ses démarches en cas de sinistre responsable ou pas. De la prise en charge du dossier indépendamment de l'assurance à l'évaluation des dégâts du véhicule et à sa réparation au meilleur coût, Les Affranchis(e) s'occupent de tout. C'est aussi la rencontre entre 3 hommes de l'art, spécialistes de l'automobile et militants, Florian Mourgues l'expert en automobile, Steve Saez spécialiste en gestion de dossiers de dommages corporels et Benjamin Labonne le carrossier. Lauréate au salon des entrepreneurs de Lyon en 2016, la Startup Les Affranchis a depuis intégré *Le Bivouac* de Clermont-Ferrand.

[contact@les-affranchis.eu](mailto:contact@les-affranchis.eu) et [www.les-affranchis.eu](http://www.les-affranchis.eu)