

A la une

Ces assureurs qui se sucent sur le dos des sinistrés

Mutuelles et assureurs exercent une très forte pression sur les experts, les garagistes et sociétés du bâtiment pour réduire au maximum les indemnisations. Les victimes, qui se croyaient bien assurées, doivent défendre bec et ongles leur dossier.

Quand survient le gros pépin, toutes les techniques sont mises en œuvre pour réduire les frais.

Appelez une assistante sociale et demandez un logement d'urgence ! » Telle est la réponse fournie à Valérie et Mohammed par le conseiller de la compagnie qui assurait leur maison. C'est la continuation d'un long cauchemar qui a démarré six mois auparavant, dans la nuit du 9 janvier 2014. Un incendie a ravagé leur logement. Déclaration de sinistre, puis visite de l'expert, pour un premier constat. Mais le problème semble ailleurs. L'expert demande au jeune couple de trouver une location moins cher que l'hôtel où il a trouvé refuge. Puis il exige qu'ils se mettent en quête d'un devis pour reconstruire la maison. Peu après, l'assurance promet le déblocage des fonds, en échange de la signature d'une attestation de non-recours en justice. Valé-

rie et Mohammed sont ensuite contraints de quitter la location qu'ils avaient trouvée, car ils ne parviennent plus à la régler. « La somme versée par la compagnie ne nous permet pas de garder le logement, nous nous retrouvons en grande précarité. L'indemnisation n'a en fait porté que sur les dégâts occasionnés par l'incendie. Nous ne demandons pas un palace, mais juste un toit pour vivre pendant la reconstruction. »

LES SINISTRÉS EN SITUATION DE FRAGILITÉ
À la souscription d'un contrat, l'assuré est un client. Mais lorsqu'un pépin survient, il devient un dossier, qu'il devra faire avancer face à un assureur qui limitera tant qu'il pourra ses dépenses d'indemnisation. Si huit sinistres sur dix en habita-

tion ne posent pas de problèmes majeurs, les 20 % restants, qui mettent en jeu des sommes importantes, impliquent l'usage de toutes sortes de techniques pour réduire les frais. Des pratiques d'autant plus contestables qu'elles touchent des personnes souvent plongées dans une situation d'ignorance et de dépendance.

Début janvier, la chaudière au fioul d'Édith dysfonctionne. Grosse fumée, émanation de monoxyde de carbone... elle est intoxiquée et sa maison subit d'importants dégâts. « L'expert m'annonce que l'assurance prendra en charge toute la rénovation de l'habitation. » Quelques jours plus tard, une entreprise agréée intervient pour nettoyer et décontaminer. « Il a fallu que je refasse le nettoyage derrière. Ils ont abîmé les frises et la





Nos conseils

Après un sinistre, il faut reconstituer le patrimoine perdu. Mais attention : pas de justificatifs signifie pas d'indemnisation... L'assuré doit, dans la mesure du possible, remettre tous les documents qui permettront d'évaluer les biens endommagés : factures d'achat, de réparation, d'entretien, bons de garantie, actes notariés, photos... Si vous n'avez plus de factures, faites établir des factures pro forma dans les magasins où vous avez acheté les appareils. Ne jetez pas les biens détruits, regroupez-les. Avant que le pire arrive, faites évaluer vos biens les plus précieux, scannez les documents et prenez des photos. Pour les sinistres les plus importants, faites appel à votre propre expert.

tapisserie à certains endroits. » Mais les soucis ne s'arrêtent pas là. Son assureur se retourne contre celui du chauffagiste, lequel envoie un expert, bien motivé pour relativiser les dégâts. Au final, seule la réfection des plafonds sera indemnisée. Rien pour les murs noircis, les tapisseries abîmées par les ouvriers, les vêtements fichus et les réserves alimentaires à jeter. « On paie des assurances pendant des années pour n'avoir qu'une faible indemnité et beaucoup d'ennuis », déplore Edith.

LE PAS CHER PRIME SUR LE BIEN FAIT

L'assuré n'a souvent aucune prise sur l'entrepreneur et l'expert mandatés : ce n'est pas lui le client, mais bien l'assureur. Les devis considérés comme trop élevés sont refusés, et les inter-

médiaires agréés sont choisis par ses soins. Pour obtenir l'agrément, pas de mystère : « L'entreprise est à la botte de l'assurance, elle ratiboise les prix du marché et ne fait pas toujours du travail propre », confirme un expert en habitation.

La maison d'Annie a été foudroyée, avec pour conséquence la destruction d'une grande partie du système électrique et de ses appareils ménagers. Sa compagnie lui promet qu'aucune franchise ni coefficient de vétusté ne seront appliqués. Elle l'incite à faire elle-même les travaux de réfection et promet une

L'assureur récuse l'expert jusqu'à ce que ses conclusions divisent par deux l'indemnisation.

indemnisation rapide pour le reste. L'expert confirme... Mais, surprise, l'assureur récuse son rapport par deux fois, jusqu'à ce que les conclusions divisent par deux l'indemnisation, en les limitant au remboursement des frais engagés par Annie.

LA FAUTE À LA CRISE FINANCIÈRE ?

Lors d'un sinistre, l'expert est un personnage clé. Ce professionnel, en principe indépendant, doit identifier les biens endommagés, détruits ou volés, déterminer les circonstances du sinistre, chiffrer les dommages, évaluer la vétusté des biens endommagés, préconiser des mesures d'urgence et indiquer les modalités de remise en état, remplacement ou réparation. Il consigne tout cela dans un rapport. À partir de

Choisir de mandater son propre expert permet d'améliorer de 15 à 30 % le montant de l'indemnisation.

cette expertise et en fonction du contrat, l'assureur propose une indemnisation. Le secteur s'est concentré pour générer des économies d'échelle. Chaque assureur est lié avec un ou plusieurs réseaux d'experts par un contrat. À l'échéance, il étudie deux critères : le coût par dossier et le temps de gestion des contrats. Si ces indicateurs sont trop élevés, le contrat n'est pas reconduit. Alors, le traitement des sinistres suscite de nombreux litiges. Selon le médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurance, « les contestations portent surtout sur l'évaluation des dommages », ce qui représente 20 % des plaintes, en habitation ou en automobile, soit environ 6 000 des 10 000 saisines en 2013 : un chiffre qui a plus que doublé

depuis 2010. Depuis la crise de 2008, qui a vu leurs bénéfices liés aux produits financiers (le placement de vos cotisations) diminuer, constituer une marge sur la sinistralité est devenu une priorité pour les assureurs.

SE DÉFENDRE, C'EST TRÈS MAL VU, MAIS EFFICACE

La solution pour ne pas se faire laminer consiste à mandater son propre expert. C'est évidemment très mal vu de la compagnie. D'abord, les honoraires d'une contre-expertise sont de moins en moins pris en charge par les contrats multirisques habitation. Ensuite, l'expert d'assuré est souvent dénigré. « L'assureur raconte qu'il ne sert à rien, qu'il va ralentir la procédure, vous prendre des frais, et que lui-même dispose des meilleurs experts indépendants »,

décrit un expert qui a connu les deux clientèles. L'expert mandaté par l'assureur est mis à contribution dans ce démontage. Certains écoperaient d'une pénalité de 5 % dans chaque dossier où intervient un expert d'assuré, « plus 3 % d'indemnisation si vous évitez l'expert d'assuré ». Selon les experts mandatés, seul un assuré sur deux fait appel à un expert pour défendre ses intérêts dans le cas d'importants sinistres. Cela lui coûte 4,5 % jusqu'à 200 000 € et 1 % ensuite. Les deux aboutissent la plupart du temps à une « vision partagée » du sinistre. Un accord sur le montant de l'indemnisation est trouvé, elle est supérieure de 15 à 30 % à ce qui aurait été proposé sans expert d'assuré. Mais toucher la totalité de l'indemnisation est souvent long : trois à six mois pour un dégât des eaux,

PHOTO: J. THOMAS

Au fil de la procédure d'indemnisation

Quatre pratiques qui peuvent léser l'assuré

Porturbé par un sinistre, on se pense bien assuré. On se tourne avec confiance vers son assureur, mais les choses prennent un tour inattendu.

1 DES ACOMPTES INSUFFISANTS

L'assurance n'avance que les sommes liées aux mesures d'urgence, pour éviter que le sinistre s'aggrave. Selon les témoignages, elles sont souvent insuffisantes. Pour que ce premier montant soit versé rapidement, l'assureur peut imposer une négociation initiale sur les conditions d'indemnisation globales, sans attendre les conclusions de l'expert.



L'expertise se fait à distance. Le préjudice est évalué sur les photos envoyées par le garagiste.

jusqu'à un an pour un incendie. Des sinistrés lésés, on en trouve aussi parmi les automobilistes. Autrefois, l'expert avait mandat de replacer le véhicule endommagé dans l'état où il se trouvait avant l'accident, au juste prix, selon les préconisations du constructeur.

« Ce qui a changé, c'est que l'assureur ne confie plus ses missions sans donner d'ordre, explique Jacques Cornut, le président du Syndicat national des experts en automobile. Il fixe des objectifs, cela s'appelle de l'immixtion. » Il pousse un cri d'alarme via une lettre ouverte,

envoyée à toutes les compagnies et mutuelles. Son constat est édifiant : « Les objectifs sont simples : le coût de sinistre doit être non pas le plus juste, mais le plus bas. L'expert est devenu un "chiffreur", un négociateur du moindre coût sans se soucier de la méthode. » Selon ce syndicat, les assureurs utilisent divers outils de pression. Certains modifient le secteur des experts qui n'atteignent pas leurs objectifs, d'autres réduisent les honoraires. « Parfois, c'est le siège éjectable. »

Là encore, tout est fait pour réduire la facture. D'abord, la différence de coût horaire entre un garage agréé et non agréé atteint 20 % en moyenne. Ensuite, l'expert se déplace de moins en moins. Les constats sur le terrain ne représentent plus que la moitié des missions

d'expertise, contre 80 % il y a encore cinq ans. C'est le garagiste qui prend les photos du véhicule endommagé. Derrière son ordinateur, l'expert procède à un « chiffrage à distance ». Peut-on toujours établir un rapport sans faille en se basant sur des photos ?

LA LIBERTÉ DE CHOIX DU GARAGISTE MISE À MAL

Pour les petits accrochages, les compagnies se passent parfois des services de l'expert. Le réparateur évalue lui-même les dommages... Lui aussi doit satisfaire les exigences des assureurs en « maîtrisant » ses coûts. Enfin, les experts sont incités à éviter les frais de main-d'œuvre en incitant à changer les pièces plutôt qu'à les réparer.

Après un sinistre, l'assuré a désormais la liberté de faire réparer son véhicule où bon lui semble. La loi Hamon établit même que l'assureur doit le rappeler dans ses contacts avec le propriétaire du véhicule accidenté. Cela contrecarre le modèle ultraéconomique mis en place par les assureurs. Certains ont sommé les experts d'orienter les clients vers les garages agréés. « Nous entendons que l'assuré soit mis face à la réalité lorsqu'il s'adresse à un réparateur dont le coût de réparation est élevé. [...] Il relève des prérogatives de l'expert en automobile d'avoir à rechercher le juste coût de la réparation du dommage », ont écrit la Matmut et AMF Assurances à l'ensemble de leurs experts auto, dans une circulaire révélée par le site Après-vente-auto.com. Cette injonction a suscité l'indignation des garagistes indépendants. « En imposant aux experts de prendre le consommateur final à témoin de ces calculs comparatifs et ce, dans ces conditions insup-

2 DES RÈGLES PROPORTIONNELLES DÉFAVORABLES

L'assureur considère que l'assuré n'a pas versé les primes qui correspondent aux risques déclarés. Il va donc réduire proportionnellement l'indemnisation. La notion de surface habitable peut, par exemple, être interprétée de manière défavorable au sinistré. Une cave, des combles ou encore une loggia peuvent être considérés comme des pièces d'habitation ou pas...

3 LA PERTE DE JOUISSANCE PAS TOUJOURS REMBOURSÉE

Lorsqu'il est impossible d'occuper un logement, la perte de jouissance est basée sur la

valeur locative du bien. Elle est toujours payée sur justificatif, ce qui pose problème pour les personnes qui n'ont d'autre choix, pour des raisons pratiques ou financières, que de loger chez un ami ou un parent.

4 LES DÉLAIS DE PROCÉDURE ALLONGÉS

Très souvent, l'assureur cherche la responsabilité d'un tiers, ce qui allonge les durées de procédure. Quand l'assureur préserve sa possibilité de recours ou encore quand il attend que l'assureur adverse soit d'accord sur le chiffrage, l'intérêt du sinistré est un peu vite oublié. Cela peut aboutir à la fin de la prise en charge du relogement. ||



Le coup de l'épave

C'est un classique qui offusque de très nombreux automobilistes : l'expert estime le montant des travaux sur la voiture accidentée supérieur à la valeur du véhicule, et conseille à l'assureur de le reprendre à un prix dérisoire. L'expert use d'une technique assez simple :



détecter et déclarer tout ce qu'il pourra déduire de la valeur de remplacement, hors l'impact de l'accident. Une éraflure, des petits coups dans la carrosserie, des traces sur la portière, tout doit servir à abaisser le prix du véhicule. Ensuite, l'expert va tenter de trouver sur le marché des exemples de véhicules plus ou moins identiques « au plus bas prix » pour justifier la réduction de la Valeur de remplacement à dire d'expert (VRADÉ). On peut heureusement contester cette expertise, mais il faut s'armer de patience.

portablement approximative, la Matmut montre ainsi qu'elle souhaite surtout déployer une évidente stratégie destinée à contrecarrer l'esprit et l'objectif de la loi Hamon, qui vient d'instaurer le libre choix du réparateur par le consommateur », a protesté la Fédération nationale de l'artisanat automobile.

Un assuré sur deux va chez le garagiste de son choix, rétorque-t-on du côté des assureurs (les mutuelles n'ont pas donné suite à nos questions)... Leur réponse tient en deux points. D'abord, s'ils reconnaissent avoir réduit les frais liés aux sinistres, c'est grâce à une standardisation des procédures. Ensuite, cela n'implique pas une baisse des services, car un assureur ne peut prendre le risque de léser ses clients sans risquer sa réputation, dans un contexte ultra-concurrentiel.

En quelques années des milliards d'économie ont été réalisés par les assureurs...

Au final, gérer les sinistres à l'économie porte ses fruits. Sur les 19,6 milliards versés par les automobilistes en 2012, 65 % sont repartis en indemnisation, selon l'Association française de l'assurance (AFA) qui regroupe mutuelles et compagnies. En 2009, on atteignait 71 % sur 18,6 milliards de primes. Même constat en habitation : 83,5 % des primes nettes versées en 2009 au titre des dommages aux biens avaient été reversées. Ce chiffre n'est plus que de 70 % en 2013. Dans le même temps, les cotisations habitation ont augmenté de 18 % entre 2009 et 2012. Ce n'est plus une double, mais une triple peine... ■ LIONEL MAUGAIN