



Les Affranchis(e)

La société les Affranchis en partenariat avec l'ESC Clermont-Ferrand a mené une grande étude sur la relation client sinistré – assurance.

Cette étude a été menée avec 14 étudiants de première année de master répartis en trois groupes. A partir de deux aspects :

- Un sondage statistique sur plus de cent personnes
- Une table ronde

Sur les documents suivants vous retrouverez les données qualitatives et quantitatives dont nous nous sommes servis pour développer le communiqué de presse.

Ces données vous sont présentées sous forme de résumé ou en données brutes.

Merci de votre intérêt.

Contact@les-affranchis.eu

Site internet : www.les-affranchis.eu

Téléphone : 04 73 23 02 28

Conclusion Quantitative

Sur l'ensemble des personnes interrogées, soit 137 personnes, il ressort que plus de 94.4% connaissent au moins une personne ayant déjà eu un accident automobile responsable ou non responsable. Plus de 46.5% des sondés avouent avoir déjà eu un accident automobile. Sur ces accidents, 10.6% ont eu des répercussions corporelles.

Il est important de bien choisir sa compagnie d'assurance et d'avoir des connaissances en droit pour savoir comment agir lors d'un sinistre responsable ou non. Il y aura toujours des accidents automobiles et les lois continueront constamment de s'adapter, mais qu'en est-il des assurances, nous véhiculent-elles des conseils pour réellement nous aider, nous donnent-elles toutes les informations ?

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 à leur place. Mais, faute de connaissances, les sinistrés ne s'y opposent pas. Preuve que la loi Hamon est clairement mal connue des assurés. Seulement 17% de notre panel en avaient connaissance...



Autre point de désinformation, combien de personnes savent qu'il n'existe aucune obligation en France 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 L123-3 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 ». Mais ces lois, les compagnies d'assurances n'en parlent pas. On comprend bien l'intérêt des compagnies d'assurances de rester dans le flou, voire de désinformer les automobilistes.

Conclusion Qualitative

Le constat est sans appel : la plupart des assurés ne sont pas assez informés sur leurs droits. Et certain commencent à remettre en question les choix de l'assureur. Il apparaît clairement deux catégories de personnes :

- Ceux qui recherchent un prix
- Ceux qui connaissent un assureur

Concrètement : assurances en ligne pour ceux qui veulent un prix et réseau d'agents pour ceux qui veulent du service.

Ceux qui ont un lien privilégié avec leur assureur (ami/famille) bénéficient clairement d'un traitement de faveur. Ils n'ont aucun problème pour connaître les bons plans ou encore lors d'un sinistre. Tout se passe plus vite pour eux.

Pour les deux-roues, l'expérience est plus dure, il y a moins d'offres, car les assurances ne sont pas très complètes avec les motos.

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 la personne questionnée. 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.

Cependant, ces mêmes personnes estiment que les experts sont un rouage essentiel pour leur réparation.

Pour conclure, nous avons abordé les 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 entendu. 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. Chaque assuré est unique. Une offre de gestion de sinistre personnalisée... C'est justement la spécialité de la société Les Affranchis.

Pour conclure : il y a ceux (une minorité) qui connaissent un assureur et les autres...

Pour ces derniers, il y a du fatalisme. Preuve que l'opacité du système actuel décourage les sinistrés à faire valoir leurs droits. Bel avenir pour les Affranchis !

Synthèse de la table ronde, point clés

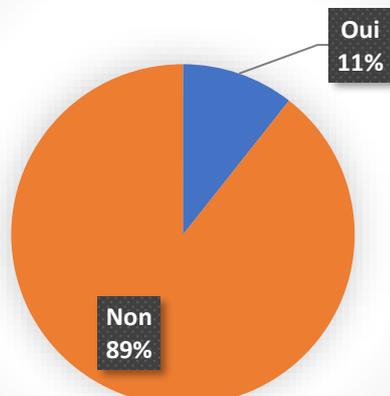
- Quand on connaît un assureur personnellement, généralement tout se passe bien. Et on est satisfait de ses services.
- Il ressort qu'il y a aussi beaucoup de problèmes avec les véhicules anciens qui passent rapidement en véhicules économiquement irréparables.
- Il existe un lien entre les garages, et les experts de l'assurances. Mais de toute façon on ne peut pas faire autrement.
 - L'assurance rend la chose compliquée alors il faut mieux abandonner. Les Assureurs font traîner les choses, il faut toujours leur courir après.



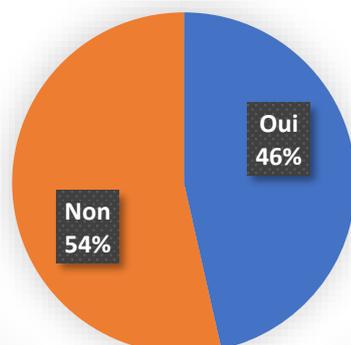
- Les assurés veulent une plus grande réactivité, un meilleur accompagnement, une meilleure transparence plus de simplicité et plus de compréhension des victimes de la part des assurances
 - Pour le moment, les assurés ont juste l'impression d'être bon à payer plutôt qu'autre chose.
- Il y a aussi un réel problème entre les différentes assurances parties prenantes d'un accident, les deux cherchant à perdre le moins d'argent possible. Et bien souvent les sinistrés se retrouvent au milieu sans rien pouvoir faire.
- De la réactivité, de la simplicité, et moins de quantité de papiers. Bien souvent les explications sont floues, il faut plus de transparence, et cela passe par le vocabulaire aussi.
- Il y a aussi un vrai problème de manque de confiance.

Synthèse du sondage

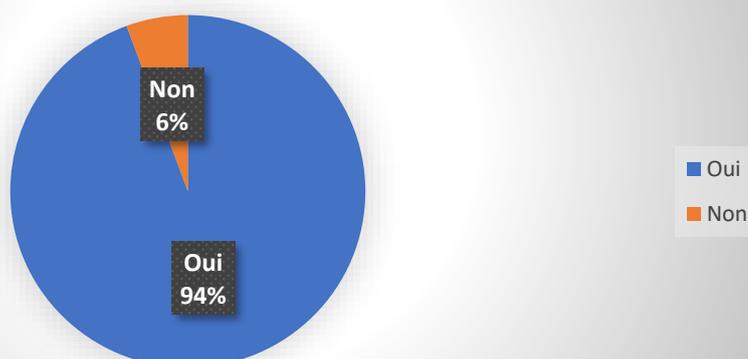
Avez-vous déjà eu un accident corporel ?



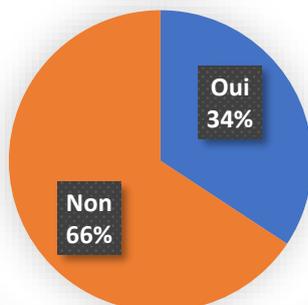
Avez-vous déjà eu un accident automobile ?



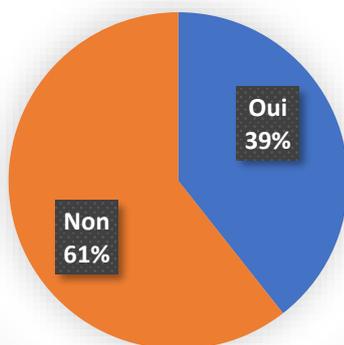
Connaissez-vous quelqu'un qui a déjà eu un accident de voiture ?



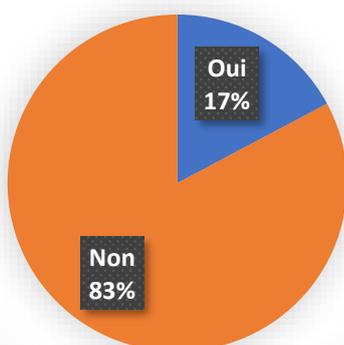
Saviez-vous que vous n'êtes pas obligé de déclarer un sinistre non-responsable ?



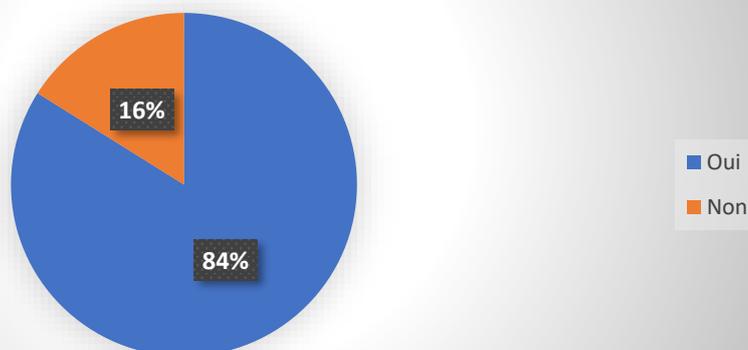
Connaissez vous le montant de votre franchise ?



Connaissez-vous la loi Hamon ?



Seriez vous intéressé par une réduction sur votre franchise ?



Pensez-vous que votre assureur peut choisir votre réparateur à votre place ?

