

## Assurance auto

# Fini la gratuité des services d'assistance

- C'est en débat actuellement au sein du secteur
- La possibilité d'indemnisation rapide réduite à une fois par an
- Plusieurs opérateurs assurent ne pas toucher à la grille de base



La poussée des dégâts matériels ces dernières années oblige les compagnies à réduire la fréquence des sinistres ou à augmenter leurs prix pour redresser la rentabilité de la branche auto. Pour le moment, les leviers d'amélioration se concentreraient sur la partie sinistre (Ph. Bziouat)

**M**ALGRÉ la hausse de la sinistralité et l'effritement de la rentabilité de la branche auto, les tarifs d'assurance ne devraient pas augmenter, jurent plusieurs responsables de compagnies. «Nous prévoyons une stagnation voire une baisse ciblée», soutient même un dirigeant. Sur la responsabilité civile, il n'y a pas de sujet parce

que les pratiques n'ont pas évolué depuis des lustres, ce qui limite le jeu de la concurrence. La compétition se focalise uniquement sur les garanties annexes.

Si la plupart des assureurs évoquent un statu quo sur les tarifs en 2019, par contre, certains aménagements à venir influenceront la prime de certains au-

16/07/2018) oblige les compagnies à réduire la fréquence des sinistres ou à augmenter leurs prix pour redresser la rentabilité de la branche auto. Pour le moment, les leviers d'amélioration se concentreraient sur la partie sinistre. A la souscription d'un contrat, les compagnies seront plus regardantes. La confrontation des bases de données permettrait d'avoir une vue globale du profil du client et de réduire le risque de fraude. Des mesures comme l'aide à l'établissement du constat et l'indemnisation rapide qui ont été déployées ces dernières années pour améliorer l'expérience client auraient été détournées de leur objectif, entraînant une augmentation des déclarations de sinistres. Le secteur réfléchit à la possibilité de réduire le nombre de dossiers d'indemnisation rapide à une fois par an. L'idée est de dissuader les récidivistes. En revanche, les automobilistes qui ont un comportement normal continueront de bénéficier de la même qualité de service et d'indemnisation, assurent les opérateurs.

Derrière la hausse des sinistres, il y a aussi l'accélération de l'équipement des ménages en automobile avec un parc de véhicules qui a été multiplié par 3 en dix ans à près de 4 millions.

### Sinistres gérés par les compagnies



Au-delà des pratiques frauduleuses que dénoncent les assureurs, l'augmentation du parc, l'âge des véhicules et beaucoup d'incivisme concourent à l'augmentation des sinistres

tomobilistes. Aujourd'hui, la gratuité des services d'assistance est remise en cause. «Les services d'assistance continueront d'être proposés gratuitement à certains clients mais l'offre sera optionnelle pour d'autres», précise le patron d'une compagnie.

La poussée des dégâts matériels ces dernières années (cf L'Economiste du

L'âge des véhicules et beaucoup d'incivisme sont également à l'origine de nombreux accrochages. Par ailleurs, la baisse des franchises due à une forte compétition dans le secteur explique pour une partie l'augmentation des déclarations de sinistres. Des assureurs envisagent de relever les franchises. □

Fa