

**Emmanuel FULCONIS**

**2<sup>ème</sup> année de M.S.T. Droit des Assurances**

**Faculté de Droit et des Sciences Sociales**

**79 000 NIORT**

**La réparation en nature  
des sinistres habitation :  
Une prestation d'avenir ?**

**Année Universitaire 1999/2000**

# SOMMAIRE

## REMERCIEMENTS (p1)

## INTRODUCTION GENERALE (p2)

La réparation en nature des sinistres habitation : Pourquoi ? (p4)

### *L'assureur (p5)*

- A.1. Un environnement concurrentiel changeant (p5)
  - A.1.1. La déréglementation (p5)
  - A.1.2. L'internationalisation des entreprises (p6)
- A.2. Améliorer la satisfaction du sociétaire (p8)
- A.3. La réduction des coûts de gestion des sinistres (p10)
- A.4. Fidéliser les sociétaires (p11)
- A.5. La simplification du traitement des dossiers sinistres (p12)

### *L'assisteur (p13)*

- B.1. La réparation en nature : un nouveau moyen de développement pour les sociétés d'assistance (p13)
- B.2. Les sociétés d'assistance peuvent arguer de leur savoir faire dans la réparation en nature (p14)
  - B.2.1. La diversification, une opportunité de développement pour les sociétés d'assurance (p15)
  - B.2.2. L'assistance : un moyen de gestion globale des sinistres (p16)
  - B.2.3. L'assistance : Un modèle de gestion des flux (p16)
  - B.2.4. L'assistance dispose d'un réseau au service de la réparation en nature (p17)
  - B.2.5. L'assistance : un modèle de maîtrise des coûts (p18)

B.2.6. La maîtrise de la gestion des bases de données par l'assistance (p18)

### *Les prestataires(p20)*

C.1. Une organisation en réseau pour plus de transparence et de professionnalisme (p20)

C.2. L'intérêt commercial (p21)

C.3. L'intérêt financier (p22)

### *Les sociétaires (p23)*

D.1. Les attentes des sociétaires (p23)

D.2. Les avantages de la réparation en nature pour les sociétaires (p24)

### *Les experts (p25)*

La réparation en nature des sinistres habitation : comment ?(p27)

AVANT PROPOS (p28)

### *IMA et la MACIF Centre Ouest Atlantique (MACIF COA) (p28)*

A.1. Présentation (p28)

A.1.1. IMA (p28)

→ Historique et structure

→ Activité de la société

→Organisation des plateaux d'assistance

A.1.2. La MACIF COA (p33)

A.2. La distribution passive : l'inclusion (p34)

A.2.1. Le principe de l'inclusion (p34)

A.2.2. Avantages et inconvénients (p34)

A.2.3. Le contrat MRH : un support à l'assistance (p35)

A.3. La procédure MACIF COA (p35)

A.3.1. Rappel des enjeux (p35)

A.3.2. Détail du contrat (p36)

A.3.3. Synthèse (p41 s.)

## **SERENA-MAIF (p45)**

- B.1. Présentation (p45)
  - B.1.1. Historique (p45)
  - B.1.2. Organisation de SERENA-MAIF (p45)
- B.2. La procédure SERENA-MAIF (p46)
  - B.2.1. Rappel des enjeux (p46)
  - B.2.2. Fonctionnement (p47)
  - B.3.3. Synthèse (p49)

## **Multiassistance (p50)**

- C.1. Présentation (p50)
- C.2. Procédure (p51)
  - C.2.1. Rappel des enjeux (p51)
  - C.2.2. Fonctionnement (p52)
  - C.2.3. L'accord signé entre TEXA (cabinet d'expertise) et Multiassistance (p54)

## **Bilan et perspectives (p55)**

### **A. Les assurés adhèrent au principe de la réparation en nature (p56)**

- A.1. L'utilisation du service par les assurés (analyse quantitative) (p56)
- A.2. Le degré de satisfaction des assurés (analyse qualitative) (p56)

### **B. Un réseau de prestataires difficile à optimiser (p58)**

### **C. L'impact de la réparation en nature sur les coûts des sinistres (p60)**

### ***D. Les professionnels impliqués dans la réparation en nature : un bilan contrasté (p61)***

- D.1. Les relations assureurs / assistants (p61)
  - D.1.1. Un nécessaire renforcement de leur coopération (p61)
  - D.1.2. Multiassistance : un avenir incertain (p61)
  - D.1.3. L'augmentation de la charge des sinistres (p62)

- D.1.4. Diversification ou recentrage sur le métier de base (p62)
- D.2. Les gestionnaires (p63)
- D.3. Les experts (p63)
- D.4. Les agents généraux d'assurance (p64)

***E. « L'entrée » du contrat d'assurance dans le domaine des services en nature (p65)***

- E.1. D'une obligation de réparer à une obligation de faire pour l'assureur (p65)
- E.2. L'obligation de faire ne remet pas en cause la qualification du contrat en contrat d'assurance (p66)

**CONCLUSION GENERALE (p68)**

**BIBLIOGRAPHIE (p70)**

**ANNEXES (p75 s)**

## REMERCIEMENTS

Je remercie vivement la société Inter Mutuelles Assistance qui m'a permis d'effectuer mon stage sous la direction de Monsieur Laurent Bichon, et de compléter ma formation universitaire.

Je tiens à remercier plus particulièrement :

- Monsieur Pierre SAINZ, chef du département Achats / Réseau ;
- Monsieur Laurent BICHON, membre du personnel d'encadrement du département réseau France et étranger et maître de stage;
- Monsieur Armand SAVAJOL, chef du département Assistance ;
- Madame Micheline GUILLAUME, membre du personnel d'encadrement d'exploitation du service assistance ;
- Monsieur Jean-Philippe AGRISSAIS, membre du personnel d'encadrement d'exploitation du service assistance.
- Monsieur Hassen ELLOUZ membre du personnel d'encadrement du département assistance ;
- Madame Claudette VEILLON, membre du personnel d'encadrement du département assistance ;
- Mademoiselle Vanessa FAUCHER, membre du personnel d'encadrement du département assistance ;
- Madame Catherine LE MEN : Documentaliste ;
- L'ensemble du personnel des départements : Achats / Réseau, Assistance, Qualité / Réclamations.

La qualité de leur accueil, leur disponibilité et leurs renseignements précieux m'ont permis de mieux comprendre le fonctionnement de l'assistance et de parfaire mes connaissances.

Qu'ils soient assurés de ma sincère gratitude.

## INTRODUCTION

L'article L 113-5 du code des assurances dispose que : « lors de la réalisation du risque ou à l'échéance du contrat, l'assureur doit exécuter dans le délai convenu la prestation déterminée par le contrat et ne peut être tenu au delà ».

Sur le fondement de cet article, l'engagement pris par l'assureur en cas de réalisation du risque, consiste à exécuter une prestation :

- Soit en espèces ;
- Soit en nature.

**Les prestations en espèces** : Il s'agit d'attribuer à un assuré le remboursement -appelé indemnisation- d'une somme qu'il a versée à la suite d'un sinistre pour la réparation des dommages subis par son habitation.

**Les prestations en nature** : L'assureur n'attribuera plus une indemnisation mais fournira un service en envoyant un prestataire au domicile sinistré. Celui-ci réalisera les mesures conservatoires qui s'imposent et les réparations nécessaires à la remise en état des lieux. Les frais sont alors directement pris en charge par l'assureur ou l'assistanteur.

Si, jusqu'à présent cette distinction s'appliquait principalement à l'assurance maladie, aujourd'hui, les assureurs s'orientent vers les prestations en nature en multirisque habitation (MRH) (**Annexe 1**).

Dans le milieu de l'assurance, on prévoit que d'ici cinq ans, toutes les compagnies françaises proposeront la réparation en nature des sinistres Multirisques Habitation (La tribune de l'assurance : Avril 1999).

En effet, depuis le 1<sup>er</sup> octobre 1998, on peut citer la MAAF et l'AGPM qui ont intégré ce service parmi leurs produits, et d'autres sociétés comme la MAPA, la Mutuelle des Motards, P&V Belgique et Luxembourg qui le proposent depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1999. IMA (Inter Mutuelle Assistance), première société d'assistance française propose également la gestion des travaux dans l'urgence, s'ils sont inférieurs à 5500 F TTC. Ce montant permet de couvrir la majorité des dommages habitation, étant donné que le coût moyen des sinistres compris entre 1 F et 50000F se situe en dessous de cette limite ( Source : Etude MAIF Juin 1999). IMA assure,

pour le compte de la MACIF Centre Ouest Atlantique (MACIF COA) et de l'AGPM, l'envoi d'un prestataire pour le suivi en état des lieux et le règlement de la facture des travaux à l'ordre du sociétaire.

Nous sommes alors amenés à nous demander **si la réparation en nature des sinistres habitations constitue une prestation d'avenir ?**

Ce nouveau processus de règlement des sinistres implique cinq intervenants principaux :

- L'assureur ;
- L'assisteur ;
- Les prestataires ;
- Les sociétaires ;
- Les experts.

Dans ce contexte de réorganisation de l'activité de réparation des dommages aux habitations, nous envisagerons **pourquoi** les acteurs du marché s'orientent vers la réparation en nature en analysant quels sont les avantages et les limites pour chaque intervenant (Partie I).

Puis, nous tenterons de présenter **comment** est mise en œuvre la réparation en nature et quels sont les obstacles rencontrés (Partie II).

Nous pourrons enfin proposer un **bilan** de ce que l'on peut qualifier « d'expérimentation stratégique » et envisager les **perspectives** pour l'avenir (Partie III).



Partie I :

**La réparation en nature  
des sinistres habitation :  
Pourquoi ?**

## A. L'ASSUREUR

### A.1 Un environnement concurrentiel changeant

Aujourd'hui, les assureurs doivent impérativement repenser leur activité. En effet, tous les acteurs traditionnels du marché de l'assurance sont menacés :

- Par la déréglementation ;
- Par l'internationalisation de certaines entreprises.

#### A.1.1 La déréglementation

La déréglementation favorise l'émergence de nouveaux concurrents banquiers ou assureurs directs (**Annexe 2**). Dans le domaine de l'habitation, les parts de marché selon les réseaux de distribution sont les suivants (source MAAF 1998) :

- Les Mutuelles = 47% (stable) ;
- Les Sociétés avec Intermédiaires = 40% (en régression) ;
- Groupama = 7.5 % (stable) ;
- Vente directe = 0.5 % (stable) ;
- Bancassurance = de 3.7 % à 6.2 % de 1996 à 1998, ce qui constitue une forte progression en peu de temps. De plus, les bancassurances, entrant sur le marché ont de bons résultats en termes de conservation de clients puisque leur « taux de transfert » qui mesure la fidélité des sociétaires se situe dans la moyenne.

#### **Taux de transfert :**

- Les plus élevés : Sociétés traditionnelles et GMF, ils sont compris entre 12.3% et 19.7% en 1998.
- Les moins élevés : Mutuelles Sans Intermédiaires, ils sont compris entre 6.8% et 2.3% en 1998.
- Les bancassureurs se situent dans la moyenne :

-ACM : 7.3  
-PACIFICA : 7.5 } En 1998

Pourtant, ces derniers n'avaient aucune expérience en matière de gestion de sinistres. Malgré tout, ils ont su innover tout en répondant aux attentes des consommateurs. Ainsi PACIFICA, filiale d'assurance dommages du Crédit Agricole, a mis en place un système d'organisation, en cas de sinistre habitation, qui permet :

- De déclarer un sinistre en appelant au numéro vert sans avoir à se déplacer ;
- De dialoguer avec le spécialiste contacté qui suivra le sinistre de bout en bout ;
- De trouver des solutions immédiates : 80% des dossiers sont traités dès le premier appel et 90 % sans dossier papier ;
- D'obtenir un règlement particulièrement rapide : dans la plupart des cas et selon le souhait du client, soit le règlement des réparations est fait directement au réparateur, soit le versement de l'indemnisation est envoyé dans les 48 H par virement bancaire : le compte du client est crédité dans la semaine qui suit.

Devant la pression concurrentielle exercée par les bancassureurs, les assureurs traditionnels allègent les procédures de gestion des sinistres et proposent des prestations de réparation en nature.

En avril 1999, la réparation en nature représentait un marché de 12 milliards de francs. Cette activité constitue un nouveau créneau en assurances dommages dans lequel plusieurs compagnies se lancent. Elle permet de se différencier des autres opérateurs en dépassant la fonction classique de gestion des indemnités. Ici, les assistants jouent un rôle stratégique dans la mise en relation des trois principaux acteurs de la réparation en nature :

- Assurés ;
- Assureurs ;
- Réparateurs.

### A.1.2 L'internationalisation des entreprises

L'internationalisation d'entreprises qui offrent de nouveaux services est aussi un facteur qui accroît la concurrence. En effet, certaines entreprises étrangères diffusent leur savoir faire (Multiassistance : Cf.II.C.) sur un marché français peu innovant ou encore trop timoré.

Plus soucieux de lui même que du client, l'assureur s'est longtemps contenté de rationaliser son activité en l'organisant par branche technique plutôt que par marché ou par clientèle. Plus préoccupé du quantitatif que du qualitatif, il a standardisé sa gestion au moyen d'une informatisation de masse et il a conclu des conventions destinées à simplifier et à organiser les recours entre professionnels (convention CIDRE,...).

Pour Multiassistance, filiale de la société espagnole Multiassistancia, il s'agit de s'imposer comme le leader de la réparation à domicile. Depuis son arrivée sur le marché français en 1998, elle a attiré une quinzaine de sociétés, clients en assurance et dans d'autres secteurs. On citera notamment :

- Des compagnies d'assurance : Sagem, SMABTP, Pacifica, Allianz ;
- Continent (groupe Promodès), FNATH, Optic 2000, Dempool.

Avec l'émergence des bancassureurs, des assureurs directs, des services de réparation en nature, des plates-formes téléphoniques sont incontournables. S'il devient difficile pour les assureurs de se distinguer sur les produits, en revanche ils disposent encore d'une grande latitude concernant la gestion des sinistres.

La nature de la relation « Assureur / consommateur » depuis les années 60 a fortement évolué :

- Dans les années 60, l'offre était inférieure à la demande, les vendeurs étaient en situation de « **distribution** ».
- Dans les années 70, l'offre et la demande s'équilibrent. On est alors dans une situation de « **vente forcée** ».
- Dans les années 80, la **concurrence se renforce** car l'offre supérieure à la demande.
- Depuis le début des années 90, nous sommes passés dans une situation de **concurrence exacerbée** où le client est roi. Les compagnies doivent à la fois le séduire et le fidéliser.

## **A.2 Améliorer la satisfaction du sociétaire**

S'orienter vers la réparation en nature, constitue pour les assureurs le moyen d'améliorer la satisfaction des sociétaires à l'égard des prestations qui leur sont dues en application des garanties du contrat multirisque habitation.

Dès 1997, la concurrence conjuguée à un contexte de crise économique a poussé les compagnies d'assurance à chercher de nouveaux clients. L'assureur, proposant avant tout une prestation de services doit avoir comme objectif premier, la satisfaction du client. Dans ce contexte, Yves MORA, président du directoire d'IMA, précisait en septembre 1998 que « les bénéficiaires réclament aujourd'hui des garanties de plus en plus étendues » (Enjeux : Septembre 1998).

L'assureur doit à présent apprendre à penser « client » et offrir des produits segmentés par marchés, des services diversifiés et une gestion personnalisée. Après avoir été juridique avec un assuré cocontractant, puis économique en présence d'un assuré consommateur de produits, aujourd'hui l'approche se doit d'être commerciale en faveur d'un assuré avide de services. L'assurance, « mécanisme financier de compensation des effets du hasard », ne satisfait plus totalement le client qui attend une remise en état et une réparation gommant tous les effets du sinistre. Aussi, il n'est plus question d'imposer à l'assuré de courir chez son agent général pour déclarer un sinistre ou de le laisser se débrouiller seul avec l'expert et le prestataire (artisan ou réparateur). Plus question de laisser travailler les dossiers et de tarder à régler le sinistre. Aujourd'hui, le client est en droit d'attendre de son assureur une qualité de services irréprochable et, surtout, il peut légitimement espérer que son logement soit remis en état dans les plus brefs délais.

Pour satisfaire le sociétaire, les assureurs sont à la recherche d'une différenciation qui passe, notamment, par la réparation en nature. Les assureurs ont semble t-il, compris, depuis quelques temps déjà, les bénéfices qu'ils pouvaient tirer d'un couplage de leurs produits traditionnels avec les produits d'assistance. Il est intéressant, de noter les évolutions de leur comportement à l'égard de l'assistance.

Lorsque les sociétés d'assistance ont été créées dans les années 60 à 80, les assureurs se sont souvent contentés d'adopter une position prudente à leur égard.

Ainsi, dans une conjoncture économique porteuse, « il était de bon ton de posséder sa propre société d'assistance » (Source : CAPA 1999). L'entrée dans une période moins favorable a été l'occasion, pour eux de se désengager parfois de ces petites sociétés souvent coûteuses dont ils ne percevaient pas encore l'intérêt qu'elles pouvaient représenter pour eux. C'est ce qui s'est produit notamment pour la GMF, qui avait racheté en 1981, la société TMS (Transworld Medical Services) et qui l'a revendue en 1993 à un courtier après des déboires financiers. Aujourd'hui le comportement des assureurs à l'égard de l'assistance a changé. Ceux-ci ont compris l'importance de la notion de service dans la conclusion des contrats d'assurance. L'assistance devient ainsi un moyen stratégique de leur développement basé sur de nouvelles prestations. Cette tendance va très certainement s'amplifier dans les années à venir. Et ceci, notamment pour l'assurance habitation. L'évolution des mentalités des assureurs les conduit, sous la pression de facteurs économiques et sociaux, à concevoir des prestations d'assurance plus proches des attentes des consommateurs, mais aussi et surtout parce qu'ils souffrent d'un « déficit d'image » auprès de leurs assurés. Désormais, les assureurs veulent privilégier le conseil, accentuer leur disponibilité, proposer des prestations en nature à la place de l'indemnisation, procédure jugée psychologiquement moins froide. D'où l'idée de coupler leur produits avec une prestation d'assistance, qui elle, jouit d'une image positive très forte. Ceci se confirme par exemple chez IMA avec qui a un taux de réclamation inférieur à 0,8% (**Annexe 3**).

Assureurs, bancassureurs et mutuelles placent désormais le « client » ou sociétaire, au cœur de leurs préoccupations. Il n'est plus question de rester passif. Pour la MAIF, par exemple, la réparation en nature simplifie l'accès aux services et renforce les liens de proximité entre elle et ses sociétaires. La mutuelle souhaite se rendre disponible et mieux organisée, grâce notamment aux nouvelles technologies, pour venir en aide à ses assurés en difficultés. Cette démarche est l'expression moderne de l'économie sociale à laquelle elle est très attachée.

Bref, il faut aller vite, rendre plus facile la vie du client et personnaliser la relation avec lui. Il faut aussi contrôler à chaque instant toutes les étapes de la gestion du sinistre, pour que tous les efforts entrepris ne soient pas réduits à néant.

### A.3 La réduction des coûts de gestion des sinistres

Le concept de réparation en nature est encore peu développé en France, mais les avantages en terme de réduction de frais sont tels qu'il pourrait connaître un essor considérable dans notre pays. Beaucoup d'assureurs s'intéressent à ce nouveau service. Une petite « révolution » se prépare dans le monde de l'assurance habitation. Pour ceux qui le souhaitent, le règlement traditionnel et souvent contraignant (et coûteux pour l'assureur) d'un sinistre, qui passe notamment par l'établissement d'un devis, la visite d'un expert et l'indemnisation, pourrait de plus en plus faire place à l'avenir, à la réparation en nature des dommages après un simple coup de téléphone. Par exemple, Groupama Centre Atlantique prévoit de réduire ses coûts de sinistres de 50% du fait de la suppression de l'expertise et du développement de la réparation en nature sur les sinistres de masse.

En outre, l'intervention en nature permet d'éviter l'enrichissement frauduleux et offre ainsi une réelle maîtrise des coûts de l'indemnisation. En effet, grâce à la réparation en nature, le sociétaire bénéficie exactement de la prestation à laquelle il a droit (Respect du principe indemnitaire : pas d'enrichissement sans cause). Avec le système de réparation en espèces, il pouvait y avoir auparavant un différentiel entre le montant des travaux expertisés et le montant réellement déboursé par l'assuré. Ce dernier pouvait dégager une « marge » en faisant les réparations lui-même ou par tout autre moyen (Source Argus : 05/11/99). Avec la réparation en nature, le problème ne se posera plus car les prix seront négociés et fixés à l'avance avec le prestataire (**Annexe 4**).

Pour citer quelques exemples relatifs à la réduction des coûts, nous pouvons évoquer le cas de Groupama Centre Atlantique qui a démarré son activité de gestion par plates formes en 1999. Son responsable sinistres, Pascal LOISEAU, déclarait dans l'Argus en novembre 1999 : « Notre objectif était de mettre en place un système d'indemnisation de gré à gré pour limiter les frais d'expertise qui, on le sait, sont plus fréquent en MRH ». Jacques PASCAL, directeur des services du règlement des sinistres chez PACIFICA, ajoute « à l'origine, lorsque nous avons lancé ce nouveau mode de distribution qu'est la bancassurance, il nous fallait relever un défi : satisfaire le client tout en réduisant au maximum la gestion et le coûts des sinistres ».

Evaluation des coûts de gestion (Source Argus : 05/11/99) :

	<b>Gestion traditionnelle en % de primes</b>	<b>Gestion par téléphone en % de primes</b>
<b>Coût compagnie</b>	6	4 à 6
<b>Coût réseau</b>	2 à 3	
<b>TOTAL</b>	8 à 9	4 à 6

Enfin, l'intervention d'un prestataire dans le cadre des mesures conservatoires après sinistre, va permettre d'éviter une aggravation des dommages. Ceci représente également un avantage en termes de réductions de coûts pour l'assureur.

#### **A.4 Fidéliser les sociétaires**

Nous l'avons dit, nous imaginons mal aujourd'hui un assureur se défaire de son pôle assistance. Les assistants ont comme principaux clients les assureurs (par exemple IMA et les mutuelles niortaises) qui pèsent en moyenne sur plus de 80% de leur chiffre d'affaire. Ils représentent, en effet, un outil de fidélisation essentiel pour les compagnies, qui souhaitent élargir leur palette de services proposés aux assurés. Pour Catherine BELLERA (La Tribune de l'Assurance, mars 2000), responsable du service marketing chez Mondial Assistance : « Le terrain de bataille des assureurs se déplace du prix vers les services ajoutés ».

Les assureurs « ne jurent que par la gestion de la relation client ». Ils ont, par ailleurs, un grand besoin de spécialistes de la relation à distance pour mettre en œuvre la réparation en nature. Plus précisément, les assureurs ne souhaitent plus faire de l'assistance un service d'aide à la vente, mais un service centré autour de la vie quotidienne qui se concrétise par des prestations « à forte valeur ajoutée ». Dans ce contexte, la réparation en nature constitue un moyen de fidélisation et de différenciation, dans la mesure où elle permet d'élargir la gamme de services proposée aux clients.



Enfin le règlement des sinistres est de mois en mois considéré comme un service après vente mais comme la concrétisation d'une promesse de vente. Dès lors, la qualité de la prestation en nature constitue un facteur de fidélisation de la clientèle, car elle permet de se différencier des autres opérateurs. Les principales attentes des clients dans ce domaine concernent la réduction des délais d'intervention, la disponibilité de l'assureur, la mise en confiance par son discours clair et précis et la prise en charge directe des frais de remise en état par l'assureur.

## **A.5 La simplification du traitement des dossiers sinistres**

La réparation des sinistres habitation grâce à la réparation en nature passe nécessairement par l'utilisation de plates-formes téléphoniques. Celles-ci permettent de simplifier le traitement des dossiers, de mieux maîtriser tout le processus d'indemnisation et le contenu des prestations. Elles constituent, de ce point de vue, un formidable outil de pilotage. Ainsi, grâce à une meilleure mesure de la productivité, il devient plus aisé de déterminer le coût de revient et d'identifier le nombre de sinistres traités par les gestionnaires.

Dès lors, l'apparition de nouveaux outils de communication et de nouveaux modes de gestion des sinistres permet de répondre aux nouvelles exigences du consommateur. Le jumelage de l'informatique et des différents modes de communication orale ou visuelle, du fait qu'il facilite l'échange d'informations entre les divers intervenants (assureurs, assistants, experts, clients, prestataires) permet le passage d'une gestion artisanale (agences, bureaux) à une gestion industrialisée avec des plates-formes téléphoniques. Ces dernières facilitent une relation directe permanente client / assureur, permettent la gestion de la réparation en nature, favorisent la connaissance du client ce qui enrichit les fichiers, précisent la typologie des clients et favorisent la personnalisation.

## B. L'assistanteur

### **B.1 La réparation en nature : un nouveau moyen de développement pour les sociétés d'assistance**

Si en France, le Gan a été à l'origine de la réparation en nature en 1983, ses concurrents ne se sont pas bousculés pour suivre son initiative. Il a fallu attendre 1996 pour que ZURICH prenne à son tour la question au sérieux et se lance dans l'aventure en créant la société ASSURYS SERVICES. Les nouveaux acteurs du marché et notamment les banquiers, qui « faisaient encore leur dents sur l'automobile » pouvaient tout aussi bien réussir en MRH ce qu'ils étaient en train d'accomplir en automobile ; pour éviter l'érosion des portefeuilles, ils devenaient donc impératif de réduire les coûts de façon drastique (L'argus : 10/09/99).

De plus, le mouvement de recomposition du marché engagé il y a deux ans, avec les fusions / absorptions qui ont traversé le paysage de l'assurance dans l'hexagone, n'a pas entamé le dynamisme et la capacité d'innovation des sociétés d'assistance : «aujourd'hui la valse des fusions qui a animé le monde de l'assistance touche presque à sa fin » (L'argus : 16/08/99) .

L'envolée des services d'assistance s'explique notamment par la prise en charge de la réparation en nature des sinistres habitation. Le volume des services d'assistance a doublé de 1997 à 1998 et le phénomène s'est confirmé en 1999. Tous les assisteurs sans exception constatent sur leur portefeuille une augmentation de la consommation de prestations d'assistance. Ils l'expliquent notamment par la croissance exponentielle des téléphones portables, qui crée de nouveaux réflexes chez les consommateurs, mais aussi par une notoriété toujours plus grande des sociétés d'assistances. Les consommateurs sont de plus en plus avertis de leurs droits et ils utilisent plus fréquemment leurs polices (La Tribune de l'assurance, avril 1999). Résultat : les assisteurs sont amenés à intervenir plus souvent pour des prestations plus bénignes. Les clients deviennent de plus en plus exigeants car ils attendent le meilleur service au meilleur prix.

Aussi, ce succès n'est pas sans conséquence. L'augmentation de la consommation ; à portefeuille stable, pèse forcément sur les marges et exige des sociétés d'assistance une efficacité croissante. Mais armés d'une solide rentabilité sur fonds propres, elles poursuivent toute leur stratégie de développement, selon les segments qu'elles estiment les plus porteurs et notamment celui de la réparation en nature. Elles tentent ainsi de pallier aux effets négatifs d'une sinistralité en hausse et des primes plus faibles.

Si la diversification constitue une véritable opportunité de développement, elle est aussi l'occasion d'affronter de nouveaux concurrents. Pour contrer les nouveaux arrivants sur le marché, les assistants misent sur un plus ample développement des services de réparation directe. En augmentant leur volume d'activité, les sociétés d'assistance souhaitent générer du chiffre d'affaire et rentabiliser leurs investissements en matière de télécommunications et d'informatique (Cf.II.A.1.1. « Les moyens technologiques d'IMA »). Les compagnies d'assistance mettent en place le système de la réparation directe afin de mieux maîtriser leurs coûts.

Les assistants doivent réagir rapidement car le marché semble mûr pour se lancer dans la réparation en nature. Dans l'Argus du 23 octobre 1998, Yvon OLIVIER, président d'Europe Assistance confiait : « la réparation en nature ne sera plus un avantage compétitif, elle deviendra rapidement un standard ». Si la réparation en nature des sinistres habitation permet aux sociétés d'assistance de se développer et de faire face à la concurrence, elle va également leur donner la possibilité de s'imposer comme un partenaire indispensable pour les assureurs.

## **B.2 Les sociétés d'assistance peuvent arguer de leur savoir faire dans la réparation en nature.**

Les assistants doivent se préparer à une modification importante de leur métier. On assiste à une convergence des métiers de l'assurance et de l'assistance. Désormais, les assureurs ne vont plus se positionner seulement comme de simples réglés de sinistres, mais ils proposeront des prestations en nature. D'un service

purement financier, ils évolueront vers un service global. Si les assureurs n'ont pas su se défendre de l'offensive des banques en assurance vie, il n'en sera pas de même pour l'assurance dommages. Les assureurs misent aujourd'hui sur la simplicité et la rapidité du service en cas de sinistres pour conserver leurs clients. Et ils vont multiplier les services annexes, en particulier ceux de la réparation en nature. Cette dernière constitue un axe stratégique dominant pour les opérateurs. Elle permet de réduire de 15 à 20% le coût des sinistres.

Dans ce nouveau contexte, il appartiendra aux sociétés d'assistance de savoir se positionner face aux assureurs. Elles risquent, en effet, de perdre une partie de leur activité téléphonique qui risque d'être transférée vers les plates-formes des assureurs. Mais ces derniers devront, au préalable, résoudre un certain nombre de problèmes, leur convention collective par exemple, ne les autorise pas à faire travailler leur personnel 24 H sur 24 et 7 jours sur 7.

Les sociétés d'assistance ont donc une importante carte à jouer auprès des assureurs. Elles doivent mettre en avant leur savoir faire dans ce domaine et proposer systématiquement leur collaboration dans le cadre des stratégies de différenciation des assureurs.

Envisageons donc, uns à uns les atouts que peuvent faire valoir les assistants dans l'ensemble du processus de réparation en nature des sinistres habitation.

### *B.2.1 La diversification : une opportunité de développement pour les sociétés d'assurance*

Les sociétés d'assistance deviennent de vrais « laboratoires d'idées » où il s'agit de mettre au point les services de demain. « Nous sommes de vrais laboratoires d'idées » commente Didier LEBUT, Directeur Général de France Secours. Il précise : « nous nous projetons dans les marchés de demain mais cela peut prendre du temps avant de voir le décollage ». Jusqu'à présent, les sociétés d'assistance ont gardé leurs parts de marché grâce au mécanisme de l'inclusion. La diversification constitue aujourd'hui une véritable opportunité de développement. Cette diversification, mise au service des sociétés d'assurance va permettre de renforcer les liens qui unissent déjà les deux partenaires. « Les sociétés d'assistance

sont le plus souvent intimement persuadées que c'est à elles d'apporter leurs compétences dans la réparation en nature, à leur sociétés mère, et non à une société extérieure (à ce propos voir « Multiassistance », II.C), même spécialisée dans ce type de prestation » (L'argus : 16/07/99).

### B.2.2 L'assistance : un moyen de gestion globale des sinistres

France Assist, dans l'Argus du 12 février 1999 se disait « en mesure de prendre à son compte la gestion globale des sinistres, et de présenter aux assureurs des statistiques précises sur leur fréquence et sur leur coût, grâce à son système informatique de pointe. Un service d'urgence 24 H / 24 est par ailleurs assuré afin d'apporter une garantie d'aide immédiate en cas de sinistre, inondation, fuite d'eau et explosion, et d'effectuer des travaux de sauvegarde de première nécessité.

**De même, IMA, conformément à sa culture mutualiste, et n'ayant pas pour objet une simple démarche commerciale poursuit ses expériences dans la Région Ouest depuis 2 ans.** L'objectif est clair : consciente des réflexions menés par les sociétés d'assurance, elle entend bien apporter ses prestations , à certaines de ses mutuelles actionnaires, « sur un plateau et servir à la fois leurs ambitions de réduction des coûts de sinistres et de service optimal à leur assurés » (L'argus : 16/07/99).

### B.2.3 L'assistance : un modèle de gestion des flux

Par le biais de la réparation en nature, les assistants sont en mesure de faire valoir leurs compétences en matière de «gestion des flux ». Plus précisément, les assureurs se trouvent confrontés à un certain nombre de problèmes nouveaux au niveau de l'organisation tant au niveau des ressources humaines que des moyens technologiques dont ils disposent. Les assistants, peuvent donc, encore une fois, jouer un rôle important dans ce domaine.

L'assisteuse est, en effet, en mesure de maîtriser des variations considérables dans les flux téléphoniques qui dépendent de nombreux facteurs externes tels que :

- L'accroissement spontané de la demande à la suite d'une intensification de la communication produit faite par un partenaire auprès de ses assurés ;
- Des variations hebdomadaires et saisonnières des flux d'appels (début et fin de semaine, vacances scolaires...) ;
- Des catastrophes imprévisibles (tempête des 26 et 27 décembre 1999, orage de grêle sur le littoral varois le 13 septembre 1994...) ;
- L'accroissement des ventes et de l'après vente.

L'assisteuse sait également organiser la polyvalence de ses chargés d'assistance afin de lisser le plus finement possible les pics d'activité et gérer aussi bien les périodes d'activité intense que les périodes les plus creuses.

#### B.2.4 L'assistance dispose d'un réseau au service de la réparation en nature

Dans un métier où les marges sont faibles, la maîtrise des coûts constitue un enjeu capital. Les sociétés d'assistance travaillent grâce à des contrats en inclusion (Cf., II, A, 2). N'ayant pas de réseau de distribution à financer, les assisteuses peuvent concentrer leurs efforts sur l'entretien de leur réseau de prestataires et de correspondants. La réparation en nature dans le domaine de la Multirisque Habitation présente l'intérêt pour les assureurs d'économiser au minimum 20% sur les sinistres. Grâce à leur savoir faire, les assisteuses peuvent accroître leur activité. De plus, ils disposent de la surface financière suffisante pour peser sur les coûts des prestations facturées par les artisans à la société d'assistance. En effet, aucun assureur, n'aura seul au niveau local, le niveau d'affaire suffisant pour peser sur les prix des prestataires. Même si, « in fine », résume Vidal KERBEC, PDG d'AXA Assistance, dans la revue Enjeux de septembre 1998, « le client reste libre de choisir entre la réparation en nature et le chèque de la compagnie d'assurance ». Pour s'assurer d'un volume important d'appels, plusieurs sociétés d'assistance proposent déjà ce

service à leur partenaire en assurance. On pourra citer par exemple AXA, Assistance qui propose ses activités à d'autres assureurs.

Pourtant, on évoque souvent la difficulté d'entretenir un réseau national d'artisans représentant plusieurs corps de métiers (plombiers, peintre, électricien), (Cf.,III.B.). C'est pourquoi, il arrive que les opérateurs réfléchissent à l'opportunité de créer, seul ou à plusieurs, un réseau de prestataires, soit de recourir à une société spécialisée en la matière.

Retenons que dans ce domaine, les compagnies d'assistance ont l'expertise de la gestion des réseaux de prestataires. La plupart des compagnies d'assistance sont filiales du groupe d'assureur. Cette relation facilite les partenariats et permet de rentabiliser les structures existantes.

#### *B.2.5 L'assistance : un modèle de maîtrise des coûts*

L'assistance constitue, nous l'avons déjà évoqué, un modèle de gestion des flux et de maîtrise des coûts externes. Plus précisément, l'achat de prestations extérieures en grandes quantités amène logiquement l'assisteuse à peser sur les prix des prestations facturées par le prestataire. Les assisteuses et les assureurs sont donc parfaitement capables, s'ils le souhaitent, de créer ensemble des réseaux nationaux de fournisseurs encadrés, pour le profit à la fois de leurs clients et de leur compte d'exploitation.

#### *B.2.6 La maîtrise de la gestion des bases de données*

L'implication de l'assistance dans le processus de réparation en nature permet aussi de dynamiser et d'enrichir les bases de données commerciales.

➤ Confrontés à une forte concurrence sur un marché entré dans une phase de faible croissance, les assureurs doivent être en mesure de faire face aux problématiques suivantes :

- Comment fidéliser leur clientèle ?
- Comment modifier leur offre puisqu'il y a crise de la demande ?
- Comment communiquer autrement avec leurs clients ?

➤ En faisant appel aux assistants, les assureurs peuvent obtenir un certain nombre de réponses :

La satisfaction du sociétaire ne doit plus être mesuré seulement en terme binaire : satisfait ou insatisfait. Malheureusement, les chaînes de traitement des entreprises d'assurance, comme la banque ne sont pas toujours organisées pour prendre en compte l'essentiel du dialogue et le restituer auprès de n'importe quel chargé de clientèle. Une entreprise d'assistance sait en effet suivre les consommations et assurer le service de nombreuses prestations différentes au jour le jour. Un dialogue fécond peut alors s'engager entre fournisseurs, acheteur et consommateur de services.

On voit bien alors, comment l'assistance en proposant des prestations de services flexibles, permet d'obtenir des indices de satisfaction clientèle élevés (Source CAPA Conseil, 1999).



## C. Les prestataires

Ici, la question qui se pose est la suivante : quel intérêt peuvent avoir les prestataires à adhérer à un réseau (**Annexe 4**) ayant pour objet la réparation en nature des sinistres habitation ? Deux axes de réflexion sont envisageables :

- L'intérêt commercial : c'est à dire avoir un volume d'activité minimum garanti (C.2.).
- L'intérêt financier : c'est à dire avoir la certitude d'être payé par la société d'assistance ou l'assureur (C.3.).

Mais avant tout, évoquons la volonté de transparence et de professionnalisme qui anime aujourd'hui les prestataires qui interviennent en habitation (C.1.).

### **C.1 Une organisation en réseau pour plus de transparence et de professionnalisme**

Les particuliers, dans le domaine de la réparation domestique réclament plus de transparence et de professionnalisme. Des réseaux se mettent en place pour accompagner cette évolution des comportements (Source : La Tribune de l'Assurance 25/02/98). Pour répondre aux difficultés des particuliers rencontrées à la suite d'un dégât des eaux, d'un problème de toiture suite à une tempête ou autre, les professionnels des travaux à domicile ont décidé de s'organiser. En s'engageant sur les tarifs et la qualité de service, l'objectif des prestataires est de :

- Jouer la transparence sur les coûts, les délais et les prestations ;
- Décharger le particulier du souci d'avoir à choisir un prestataire.

Il faut reconnaître qu'entre les devis prohibitifs et les réparations aléatoires, la recherche d'un artisan peut tenir du parcours du combattant. Même à la CAPEB, la Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiments, on admet qu'il s'agit d'une « opération à risque ». Le constat est identique à la chambre syndicale de couverture plomberie de région Parisienne. Elle a conçu une charte « qui se veut un gage de bonne conduite mais surtout témoigne du chemin à parcourir ».

## C.2 L'intérêt commercial

Il se traduit par le fait que la réparation en nature apportera au prestataire un « volant » d'affaire non négligeable à son entreprise. Le prestataire interviendra dans trois cas :

- **Dans l'urgence** : L'assistant apporte dans un premier temps un service rapide permettant aux bénéficiaires concernés :
  - Soit de continuer à demeurer à leur domicile dans de bonnes conditions ;
  - Soit de préserver leur habitation ou leurs biens à la suite d'un sinistre ou d'un évènement matériel perturbateur causé à l'habitation.
  
- **En « réparation complémentaire »** : l'assureur peut également solliciter le prestataire à la suite d'une intervention d'assistance habitation déclenchée par l'assistant. Pour IMA, par exemple lorsque l'expert intervient, il est tenu de proposer trois prestataires agréés parmi lesquels le sociétaire fait son choix. Souvent c'est le prestataire qui sera intervenu dans l'urgence qui réalisera les réparations définitives. Le volume d'activité de son entreprise s'en trouvera accru.
  
- **La remise en état** : L'assureur saisira directement le prestataire, en dehors de tout contexte d'urgence.

Le réseau peut être commun à l'assureur et à l'assisteur. Le prestataire sera alors amené à intervenir plus fréquemment. Pour lui, l'intérêt est certain, même s'il est parfois contraint à facturer selon un barème inférieur à celui du marché. En faisant appel à un « réseau de prestataires limité à 500 artisans maximum (Source : Argus 10/09/99), on leur assure un nombre d'interventions suffisants ». Par exemple chez France Maintenance Bâtiment (FMB) qui travaille avec 400 artisans, le turn over est inférieur à 5%. Pour FMB, l'objectif est « d'harmoniser justement les petites et les grosses entreprises » explique Michel DUFFO, son Directeur Général, avant d'ajouter que « dans les grosses structures des équipes sont entièrement dédiées à FMB ». Elvia, quant à elle, s'appuie sur un réseau de 650 professionnels du bâtiment en France métropolitaine. « L'avantage pour ces professionnels du bâtiments est la concrétisation de 90% des devis effectués, alors que ce taux n'est que de 10% dans leur activité normale », souligne Wilfried DISSOBRAY, responsable « courtage et développement » d'Elvia.

### **C.3 L'intérêt financier**

L'intérêt financier de la réparation en nature pour les prestataires se traduit par le fait qu'ils ont la certitude d'être réglés soit par la société d'assistance, soit par l'assureur. Le prestataire évite alors le risque d'insolvabilité ou « d'impayés » de ses clients. Il n'a plus qu'à récupérer la franchise auprès du sociétaire. Ainsi, IMA et la MACIF COA ont précisé dans leur convention d'agrément habitation que lorsque IMA mandate un professionnel agréé pour un sinistre inférieur à 5500F TTC, mesures conservatoires comprises (plus le 1<sup>er</sup> déplacement) le règlement est directement réalisé par IMA. Le délai de règlement est de 30 jours. Il est effectué par la MACIF COA au professionnel mandaté conformément à l'engagement de prise en charge en cas de réparation complémentaires après mise en place de mesures conservatoires sur sollicitation d'IMA (sinistre > 5500 F TTC). Il en est de même pour le remise en état hors situation d'urgence et sans intervention préalable déclenchée par IMA.

## D. Les sociétaires

### D.1 Les attentes des sociétaires

« Un dégât des eaux, une baie vitrée détruite, un incendie, une toiture envolée et la course contre la montre est déclenchée avec à la clé, son lot de tracasseries. Il faut alors retrouver son contrat d'assurance, déclarer rapidement le sinistre à l'assureur, trouver un créneau horaire pour rencontrer l'expert, rechercher ensuite dans la liste interminable des pages jaunes un artisan que l'on espère sérieux, et négocier le devis avec lui. Aujourd'hui, un sinistre en multirisques habitation constitue le plus souvent un véritable casse-tête chinois devant lequel l'assuré se trouve parfois bien démuni » (Source : Argus du 10/09/99). Le sociétaire veut que l'on s'occupe de tout. Seule la déclaration de sinistre incombe à l'assuré. Il n'envisage plus d'avancer les sommes nécessaires pour les réparations effectuées.

Bref, l'assurance, « mécanisme financier de compensation des effets du hasard », ne satisfait plus totalement le client, qui attend une remise en état, une réparation gommant tous les effets du sinistre. Ceci se traduit par une très forte attente du consommateur en matière de services complémentaires à l'assurance.

Dès lors, il s'agit de répondre à un besoin croissant de tranquillité ressenti par les Français. La tendance générale du marché va vers une multiplication des services complets. De plus, il nous faut rappeler ici que les abonnées, avec le développement des téléphones portables, qui auparavant auraient cherché seuls à se dépanner, n'hésitent plus à appeler leur société d'assistance. Ceci a généré chez les assistants des interventions supplémentaires (Cf., I.B.1.).

Désormais, on peut dire que la réparation en nature peut intéresser de nombreux assurés, et en particulier les citadins. Dans la Tribune du 25 février 1998, on pouvait déjà relever que « Europ Assistance signait en moyenne 100 000 abonnements d'assistance à domicile par année. Il s'agit d'une assistance de

proximité qui concerne aussi bien les problèmes de plomberie, de serrurerie ou d'électricité » précise Alexandre ZORALOFF, directeur des relations fournisseurs chez Europ Assistance.

Après avoir présenté les attentes des consommateurs en terme de réparation en nature voyons maintenant quels sont les avantages consécutifs à la mise en service de cette prestation.

## **D.2 Les avantages de la réparation en nature pour les sociétaires**

L'assistance n'est plus perçue comme une simple entraide humanitaire mais comme un produit de consommation qui se vend. Proposer la réparation en nature, permet de répondre à la demande des sociétaires. Nous retiendrons trois avantages liées à la réparation en nature chez IMA :

- Efficacité et rapidité de l'intervention : Quel que soit l'évènement, sinistre survenant à l'habitation de l'assuré, celui-ci peut, 24 H / 24 et 7 j /7 faire appel à IMA pour demander l'intervention immédiate d'un prestataire
- Suppression de déclaration de sinistres : L'appel à IMA a valeur de déclaration de sinistre. IMA prévient la mutuelle par fax.
- Rapidité du traitement des dossiers sinistres.

La mutuelle ainsi prévenue dès la fin de l'intervention, contacte l'assuré pour engager le suivi du dossier : réparations si nécessaire et indemnisation. L'assuré n'a plus d'avance de fonds à faire (excepté la franchise qui reste bien sûr à sa charge).

## E. Les experts

Selon Philippe ROCHE (Argus : 10/09/99), président de Zurich et président du directoire d'Assurys Services, « les assureurs portaient jusqu'à présent, peu d'attention, à la MRH et considéraient cette activité comme une véritable « vache à lait ». Conséquence : pour un coût de sinistre moyen réparable de 3300 F, le coût de l'expertise représentait à lui seul près de 30 voire 40% des frais de sinistres, pour un service qui n'était pas forcément du goût de l'assureur.

**Dans le cadre de la gestion des sinistres de masse, l'expertise est-elle amenée à disparaître ?** C'est la question que se posent depuis plus de deux ans les experts. Leur prestation est jugée trop onéreuse et sans valeur ajoutée par la plupart des assureurs. Autrement dit, l'absence de difficultés techniques de ces nombreux dossiers et leur faible coût ne justifie pas le déplacement d'un ingénieur sur les lieux du sinistre. En outre, là où l'assureur pourrait régler en quelques jours, voire en quelques heures, les délais inhérents à l'expertise sur site ne le permettent pas.

Les tempêtes qui ont touché de nombreuses régions françaises en décembre 1999 (**Annexe 5**) ont montré « les limites du système » (Source : Tribune de l'Assurance, avril 2000). Trop cher et pas assez rapide, l'expert apparaît de plus en plus comme un frein. Le seul avantage que lui trouvent encore les compagnies est qu'il limite la fraude. Mais cet argument est de plus en plus battu en brèche en raison du relèvement des seuils d'expertise dans la plupart des compagnies. La moyenne se situant autour de 5000F chez AXA, aux AGF ou au GAN, de nombreux dossiers échappent aujourd'hui aux experts. En décembre 1999, jamais les assureurs et les experts n'auraient pu gérer dans les conditions classiques, tous les sinistres déclarés. Pour faire face à cet afflux inhabituel, il a donc fallu relever les seuils d'expertise jusqu'à 40000F dans certains cas. « Malgré ces mesures exceptionnelles, nous n'avons pas toujours été à la hauteur », confie un assureur. Il ajoute : « ainsi nous sommes restés sans solution face au manque de matières premières pour effectuer les réparations chez les assurés. « Nous allons devoir

réfléchir à l'amélioration de l'ensemble de nos services » conclut-il. Deux cabinets d'expertise ont anticipé cette réflexion. Nous l'étudierons dans la partie II relative à l'étude de la mise en œuvre de la réparation en nature des dommages aux habitations.

Partie II :

**La réparation en nature  
des sinistres habitation :  
Comment ?**



## **Avant propos :**

Nous avons choisi d'illustrer la mise en œuvre de la réparation en nature avec les trois procédures suivantes :

- Celle d'IMA avec la MACIF COA ;
- Celle de la MAIF avec SERENA MAIF ;
- Celle proposée par Multiassistance.

Leurs spécificités font d'elles des sociétés représentatives du marché des prestations en nature. En effet, la première met en scène un assureur et une société d'assistance ; la seconde un assureur qui a créé son propre réseau d'assistance ; et la troisième, une société spécialisée dans la réparation en nature « habitation » qui propose des services à des clients en assurance ou dans d'autres secteurs.

## **A. IMA et la MACIF Centre Ouest Atlantique (MACIF COA)**

### **A.1 Présentation**

#### **A.1.1 IMA**

#### **Historique et structure**

##### **Historique**

Implantée à Niort, Inter Mutuelles Assistance a été créée en 1981 par trois sociétés mutualistes, MACIF, MAAF, MAIF. Jusqu'alors, les mutuelles niortaises sous-traitaient à la société espagnole GESA, l'ensemble de leurs activités d'assistance. Dans le début des années 80, elles ont souhaité créer leur propres

société d'assistance avec l'objectif d'apporter, avant tout à leurs sociétaires un service de qualité et non dans l'esprit de vendre un contrat.

IMA a progressivement ouvert son capital à neuf membres de la famille mutualiste (MATMUT, MAPA, SMACL, en 1985, puis Fila MAIF, et AGPM et plus récemment la MAE et l'AMF) au point de devenir leader de l'assistance en France avec 40% de parts de marché. IMA assure 15.4 millions de sociétaires mutualistes soit environ 35 millions de bénéficiaires. Ce qui représente plus de la moitié de la population française.

IMA est une société anonyme avec un directoire et un conseil de surveillance, dont le capital social – 150 millions de France au 01/01/2000 – est réparti entre 1.5 millions d'actions d'un nominal de 100 F. Son chiffre d'affaire consolidé en 1999 s'est élevé à 1,241 milliard de francs.

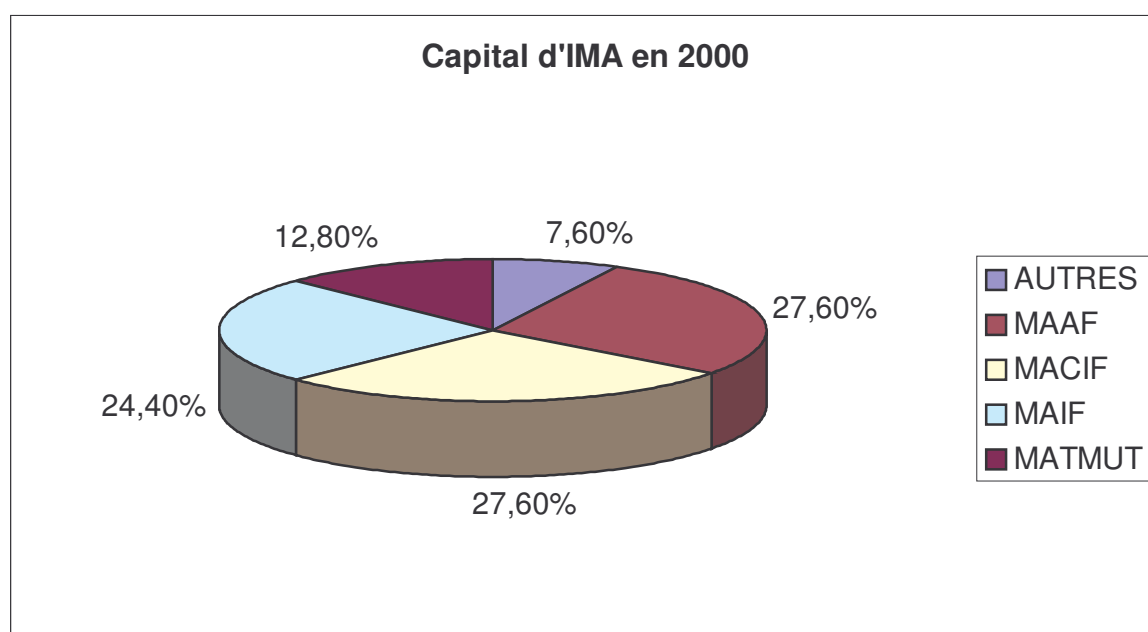
La direction est assurée par Messieurs (Organigramme : **Annexe 6**):

Yves MORA : Directeur Général ;

Michel PRIOUX : Directeur Général Adjoint ;

Alain HOCQUET : Secrétaire Général.

#### Structure du capital d'IMA en 2000



## Activité de la société

*Le nombre d'interventions :*

En 1999, IMA a ouvert 831 817 dossiers, soit 1 251 321 personnes assistées.

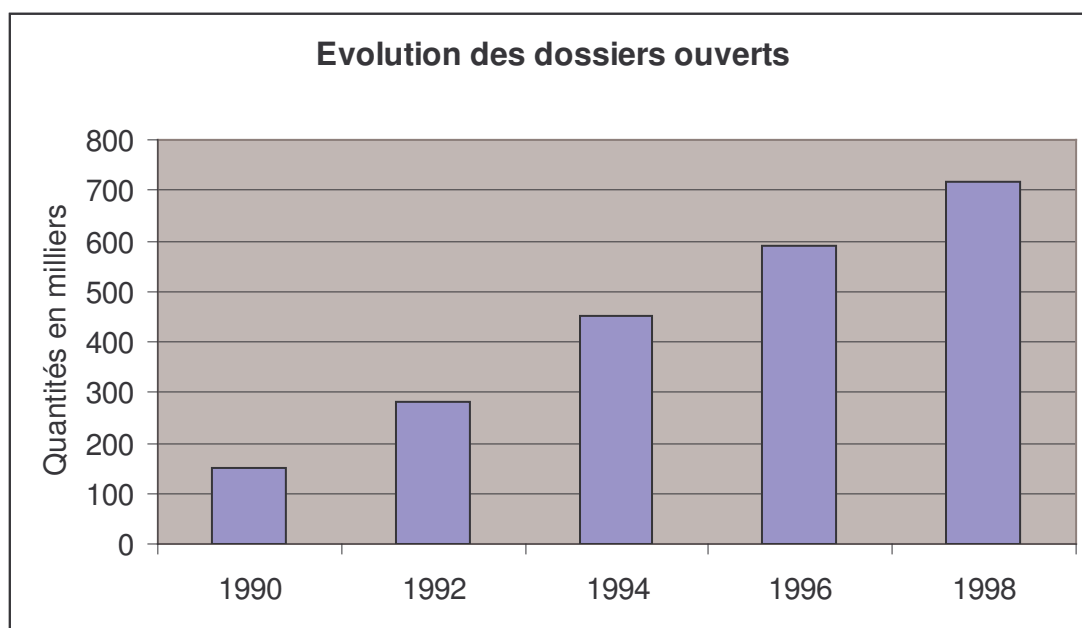
Par nature d'assistance, l'activité en nombre de dossiers traités se répartit à hauteur de plus de 64% pour l'assistance générale, près de **16% pour l'assistance domicile habitation**, plus de 14% pour l'assistance constructeurs et plus de 5% pour l'assistance médicale.

En ce qui concerne la réparation par lieu de survenance, la France a représenté 82,2%% des dossiers traités.

Hors France, IMA dispose de trois filiales européennes :

- IMA Italia, à Milan ;
- IMA Iberica, à Madrid ;
- IMA Deutschland, à Munich.

Evolution des dossiers ouverts :



## Le chiffre d'affaire et le résultat :

En 1998, IMA a réalisé un chiffre d'affaire consolidé (incluant les filiales italiennes, espagnoles et allemande) de 1,10 milliards de francs en progression de 4.5% par rapport à 1997 (1.05 milliards de francs). Les primes brutes émises au titre des affaires directes s'établissent à 929,4 millions de Francs, dont près de 95 % sont réalisées sur le marché français. Malgré le profond mouvement de restructuration qui traverse le marché, **IMA** demeure **le leader des sociétés d'assistance françaises**. En 1998, la charge nette des sinistres a progressé de 5.7% à 661 millions de francs, dont plus de 96% au titre des affaires domestiques. Le résultat technique s'établit à 6.2 millions de francs, soit une progression sensible de près de 47% par rapport à 1997. En 1998, compte tenu d'un solde de 4.7 millions de francs du compte non technique, le résultat net de l'exercice a enregistré une progression substantielle de 12.3% à 5.6 millions de francs (contre près de 5 Millions de francs en 1997).

## Organisation des plateaux d'assistance

IMA dispose de cinq plateaux organisés de la manière suivante :

- Un plateau général (qui représente plus de 50% du trafic). Il gère des dossiers liés à un accident ou une panne de véhicule ;
  - Un plateau dédié à l'assistance médicale ;
  - Un plateau chargé de l'assistance à domicile (en cas de maladie soudaine ou d'accident) ;
  - Un plateau pour **l'habitation** (en cas d'incident domestique ou de sinistre) ;
  - Un plateau pour l'assistance **informatique** (en 1999, deux filiales ont été créées à Nantes : IMA Technologies et Inter Mutuelles Téléassistance) ;

**Ce sont ces deux derniers plateaux qui ont connu les plus forts taux de croissance au cours des trois dernières années.**

## *Effectif*

IMA emploie, au total 883 salariés dont 68% à temps partiels (Exercice 1999). Mais en période de pointe, le nombre de salariés est porté à environ 1100. La planification des ressources humaines repose sur les prévisions de flux d'appels. Pour ce faire, IMA dispose de 19 ans de statistiques qui lui permettent d'anticiper les pointes d'activité.

L'organisation joue la carte de l'adaptation permanente. En cas de « surchauffe », IMA a la possibilité de rappeler des personnes habitant à proximité, d'intégrer les techniciens du centre de gestion et surtout, de réaffecter des ressources entre les plateaux (jusqu'à onze l'été).

*Le réseau en France est constitué de :*

- 2631 dépanneurs remorqueurs ;
- 1357 entreprises de taxis ;
- 1492 agences de location de véhicules ;
- 1255 hôtels ;
- 4343 associations d'aide ménagères et travailleurs familiales ;
- 1900 enseignants ;
- 576 compagnies d'ambulances ;
- **3810 intervenants plomberies, serrurerie, vitrerie, couverture, chauffage, menuiserie, électricité, maçonnerie, nettoyage ;**
- 182 pensions animalières.

## *Moyens technologiques*

En 1998, les techniciens d'assistance d'IMA qui se relaient 7 jours sur 7, 24 H sur 24, ont pris et passé 6.5 millions de communications dans 22 langues différentes. Le montant de la facture des « numéro vert » s'est élevé à 6.8 millions de francs. La

durée moyenne d'un appel entrant est de l'ordre de 4.02 minutes. Pour les appels sortant, elle est en moyenne de 2.12 minutes.

IMA dispose de deux autocommutateurs Nortel Meridian qui gère une capacité de 900 lignes montée vers un serveur vocal interactif qui aborde 60% du trafic en provenance d'une dizaine de numéros. Les 40% restants passent par le standard. Les 700 000 dossiers traités sont entièrement gérés par informatique. L'investissement en moyens technologiques est très lourd. Il est de 15 millions de francs en 1999.

**Aujourd'hui, IMA est engagé dans un processus de certification de qualité. Mais, pour son directeur Yves MORA « la certification ne changera rien à la productivité d'IMA ».** La société, dispose depuis longtemps déjà, de procédures écrites en matières de qualité des processus. Selon lui, « la certification oblige à entrer dans un système contraignant qui n'est pas toujours forcément synonyme de meilleure qualité du service ».

#### A.1.2 La MACIF COA

La MACIF (Mutuelle assurance des commerçants et industriels de France et de leurs salariés) voit le jour à Niort en 1960. Née du mouvement mutualiste, la MACIF s'inscrit dans le secteur de l'Economie Sociale. Comme toutes les entreprises de ce secteur, la MACIF affirme ses différences :

- Elle ne vise pas le profit individuel ;
- Elle n'appartient ni à des actionnaires ni à l'Etat ;
- Conformément au principe mutualiste, les sociétaires se voient impliqués dans la prise de décisions concernant les orientations de la mutuelle.

C'est le code des assurances (article R322 – 53 s) qui régit le fonctionnement des sociétés d'assurance à forme mutuelle (par exemple la composition et les attributions des assemblés générales et du conseil d'administration). La MACIF distribue ses produits par des salariés non commissionnés.

Le 1<sup>er</sup> juillet 1987, la MACIF a été régionalisée. Elle est désormais constituée de onze régions, entreprises régionales autonomes. La MACIF COA est l'une d'entre elles. En 1996, la MACIF comptait 3 850 661 sociétaires.

## A.2 La distribution passive : l'inclusion

### A.2.1 Le principe de l'inclusion

Développée avec la société mère, l'inclusion permet une diffusion massive des contrats d'assistance. Le principe de l'inclusion consiste à intégrer des garanties dans un contrat d'assurance. L'inclusion s'opère en partenariat avec la maison mère de la société d'assistance : ici, la MACIF avec IMA. **Les sociétaires de la mutuelle d'assurance deviennent automatiquement bénéficiaires de l'assiteur.**

### A.2.2 Avantages et inconvénients

Bien que l'inclusion élargisse le champ d'action des sociétés d'assistance, cette méthode ne leur permet pas d'affirmer leur identité. L'avantage principal de ce mode de distribution est de pouvoir toucher un public de masse. Grâce à l'effet « volume », les coûts de revient sont diminués, ce qui permet de garantir des services d'assistance en contrepartie d'un faible supplément de prix du produit ou de service de base acheté (contrat MRH).

La méthode de l'inclusion pose néanmoins un problème de taille celui de la non reconnaissance des assisteurs.

Même si les mutuelles mentionnent l'identité d'IMA dans leur conditions générales (Ex : contrat MVP MACIF, **Annexe7**), souvent, aux yeux des consommateurs, le secteur de l'assistance n'existe pas à part entière. Il est souvent associé à celui de l'assurance.

### A.2.3 Le contrat MRH : un support à l'assistance

Encore aujourd'hui, peu d'assurés connaissent les prestations d'assistance liées au contrat MRH. Mais nous l'avons vu, les services de réparation en nature se développent et leur notoriété s'accroît. L'indemnisation pécuniaire n'est plus le mode de règlement exclusif des sinistres.

## **A.3 La procédure MACIF COA**

### A.3.1 Rappel des enjeux

La mise à disposition des sociétaires de la MACIF déclarant un sinistre IRD d'un réseau d'entreprises agréées a pour objectif :

- D'améliorer la qualité du service délivré aux sociétaires en prenant en compte leurs besoins vérifiés et les critiques qu'ils adressent à la MACIF.
- De créer les conditions d'une gestion plus productive, tournée vers l'avenir.
- De positionner la mutuelle de façon dynamique et ambitieuse sur un marché d'assurance IRD en pleine évolution.

Pour IMA, il s'agit d'un élargissement de son champ d'intervention dans le cadre de l'urgence. Concernant la qualité que la MACIF veut offrir à ses sociétaires, elle souhaite proposer une prise en charge globale des besoins qu'ils expriment lorsqu'ils sont victimes d'un sinistre habitation (Cf. conventions, **Annexes 8, 9, 10**). Par le biais d'un réseau de prestataires agréés, la MACIF répond aux besoins de ses adhérents puisqu'il permet :

- Une simplification de leurs démarches (plus de recherche d'entreprises réparatrices);
- La suppression des contraintes administratives (plus d'établissements de devis) ;



- La garantie d'une prestation rapide, maîtrisée et de qualité sur laquelle la MACIF et IMA s'engagent ;
- Les avantages du tiers payant ;
- Une assistance permanente et des conseils (par MACIF ou ses experts).

Bref, cette prestation s'inscrit dans un ensemble cohérent d'actions qui la complètent : prise de rendez-vous avec l'expert avec l'accord du sociétaire, amélioration de l'information après sinistre, travail sur le réseau d'experts,...

La MACIF qualifie de « très forts » les enjeux liés à la mise en place du réseau d'entreprises IRD et qualifie son obligation de réussir comme une obligation de résultat.

### A.3.2 Détail du contrat

Les garanties d'assistance ne peuvent en aucun cas se substituer aux interventions des services publics d'urgence (Principe de base de l'assistance).

#### **Bénéficiaires :**

Il s'agit des sociétaires MACIF COA et leur conjoint de droit ou de fait, les ascendants et les enfants à charge. Le contrat donnant droit aux prestations d'assistance est le contrat Multigarantie Vie Privée (MVP : **Annexe 7**).

#### **Territorialité :**

Les garanties d'assistance s'appliquent à toutes les résidences principales à priori situées dans les départements 16, 17, 44, 49, 79, 85,86 et secondaires (quel que soit le lieu en France Métropolitaine) couvertes par un contrat MVP.

## **Durée des garanties :**

Le contrat doit être dans une période de validité, il ne doit ni être résilié ni suspendu.

## **Le principe de confiance préalable s'applique :**

En raison de l'absence de communication de fichier des bénéficiaires par la MACIF COA à IMA, il ne peut être fait aucun contrôle précis de la qualité des appelants à l'exception des vérifications décrites ci-dessous. Dès lors, le principe de la confiance préalable prévaut.

Les vérifications préalables :

- Contrôle de structure du numéro d'abonné ;
- Fichier sociétaires indicatifs, à défaut adresse principale dans le 16, 17, 44, 49, 79, 85,86 ou secondaire si le contrat a été souscrit dans un bureau MACIF COA de ces départements.

## **Garanties :**

Alors que l'assureur sait si le sinistre va être ou pas garanti, l'assisteur dans un contexte d'urgence et pour une mission de service, ne va pas se soucier si le sinistre est garanti. (Par exemple : peu importe l'origine du vol, garanti ou pas par l'assureur, l'assisteur interviendra quand même). Il convient alors de faire une distinction entre :

- Les évènements a priori garantis par l'assurance : il s'agit de l'assistance en cas de sinistre survenant à l'habitation.
- Les évènements a priori non garantis. Il s'agit de l'assistance en cas d'incidents domestiques.

## **Evènements garantis (sinistres) :**

### Objectif :

- Maintenir le bénéficiaire à son domicile ;
- Prendre des mesures conservatoires.

Faits générateurs : bris de vitre, incendie, explosion, dégâts des eaux, gel, inondation, tempête, grêle, foudre, accident électrique, vol, vandalisme.

### En cas d'intervention urgente :

1) Envoi d'un prestataire qui va donner une estimation du coût des travaux de sa compétence. Le chargé d'assistance doit alors envoyer un premier fax d'information (habitation 1) à MACIF COA.

• Donc, si l'estimation est inférieure ou égale à 5500F TTC, la réalisation des travaux peut avoir lieu avec l'accord du sociétaire. IMA doit alors envoyer un deuxième fax d'information (habitation 2) à MACIF COA après l'estimation des travaux.

La facture du premier déplacement devra être à l'ordre d'IMA et réglée par IMA. La facture des travaux sera à l'ordre du sociétaire et réglée par IMA. Sous cette dernière, il devra être fait mention de l'acquittement de la franchise d'un montant de 500F par le sociétaire.

• Donc, si l'estimation est supérieure à 5500F TTC, il y a mise en place des mesures conservatoires si nécessaires. Puis, le chargé d'assistance envoie un deuxième fax d'information (habitation 2) à la MACIF COA après estimation des travaux. Le premier déplacement est facturé à l'ordre d'IMA et réglé par IMA. La facture des travaux devra être établie à l'ordre du sociétaire et sera réglée par la MACIF. Le prestataire devra alors adresser directement sa facture à la MACIF.

2) Mise en œuvre des prestations garanties :  
par « prestations » on entend: (**Cf. Annexe 11**)

Le service relation mutuelle client (SRMC) :

La SMRC, est un service intégré à la structure d'IMA. Il est en relation avec les mutuelles et leur permet d'obtenir des informations complémentaires sur les dossiers.

En cas d'intervention non urgente :

- 1) Pendant les heures d'ouverture MACIF COA (8H30 à 17H00 du lundi au vendredi), le chargé d'assistance sera tenu d'orienter le sociétaire vers la MACIF COA.
- 2) Hors heures d'ouverture, IMA devra ouvrir un dossier précisant la cause du sinistre. Puis, un fax d'information est envoyé à la MACIF COA valant déclaration du sinistre.

**Evènements non garantis :**

Il s'agit d'incidents domestiques (**Annexe 12**). On entend par incident domestique « un événement perturbateur sérieux survenant inopinément au domicile du sociétaire et nécessitant une intervention dans les meilleurs délais dans les secteurs d'activité définis ci-après, à l'exclusion des appareils électro-ménagers ou audio-visuels ». IMA organise et prend en charge le déplacement de l'un de ces prestataires agréés. La main d'œuvre et les fournitures demeurent à la charge du sociétaire.

*Secteurs d'activité :*

Plomberie

Chauffage

Serrurerie

Electricité

Vitrierie

Maçonnerie

Couverture et menuiserie

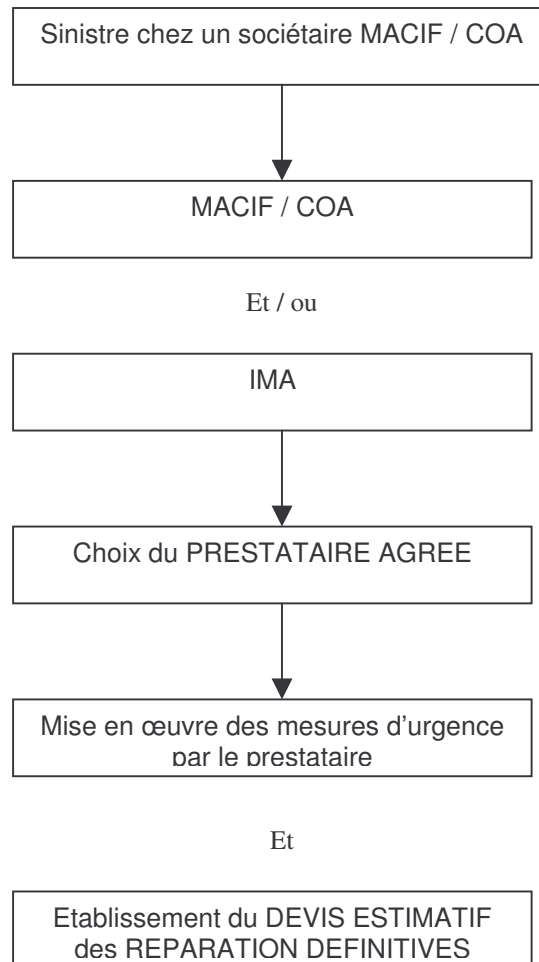
Nettoyage

*A.3.3 Synthèse des procédures d'intervention du réseau de professionnels du bâtiment commun à IMA et MACIF COA (Cf. pages 43,44 45)*

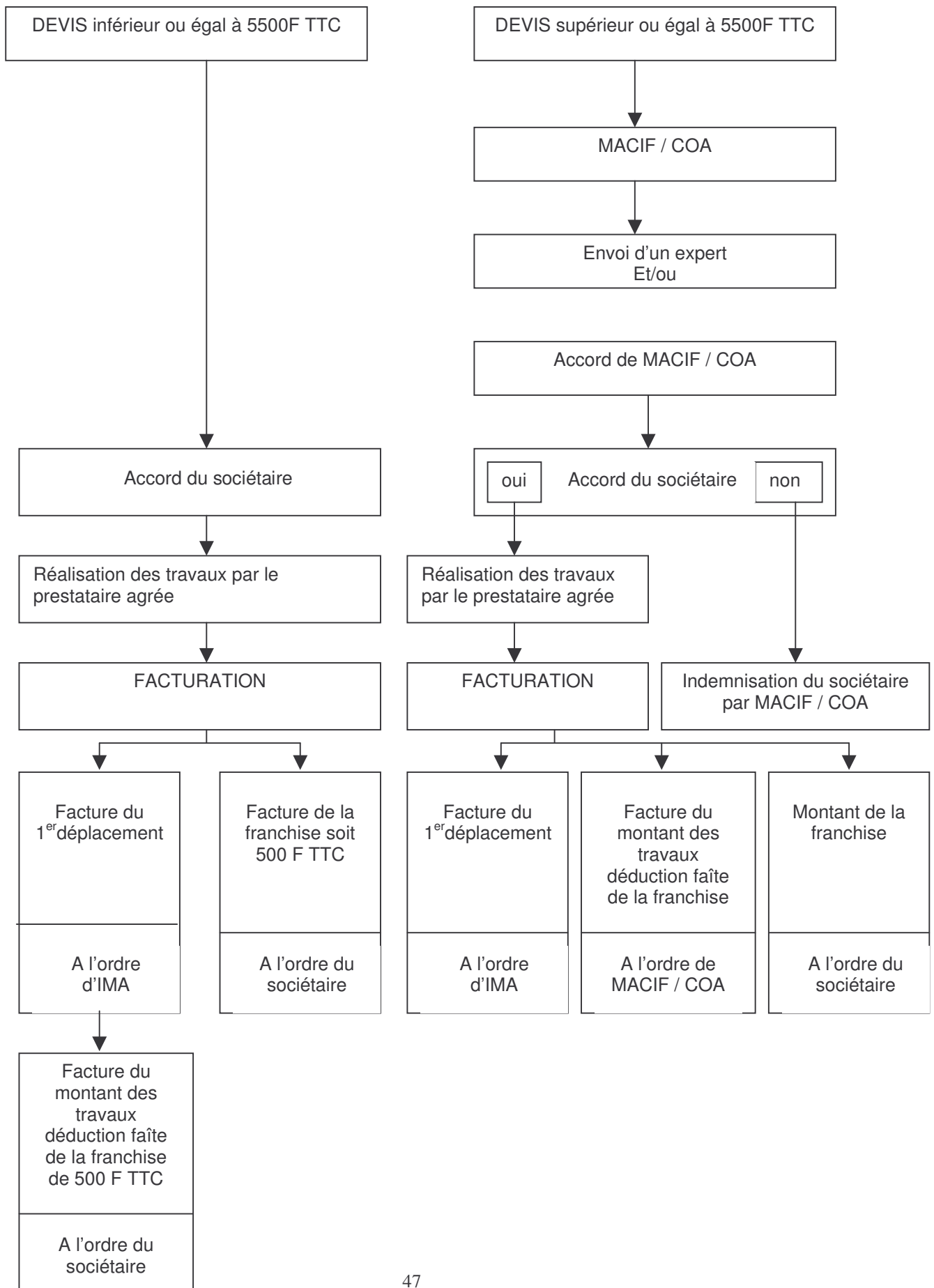
Le réseau de professionnels du bâtiment se compose de carreleurs, couvreurs, électriciens, maçons, menuisiers / charpentiers, peintres en revêtement de sols et murs, pisciniers, plâtriers, plombiers, serruriers et spécialistes d'alarmes, sociétés de nettoyage...

En cas de mesure d'urgence à prendre pour sauvegarder l'habitation du sociétaire 24 H sur 24 et 7 jours sur 7.

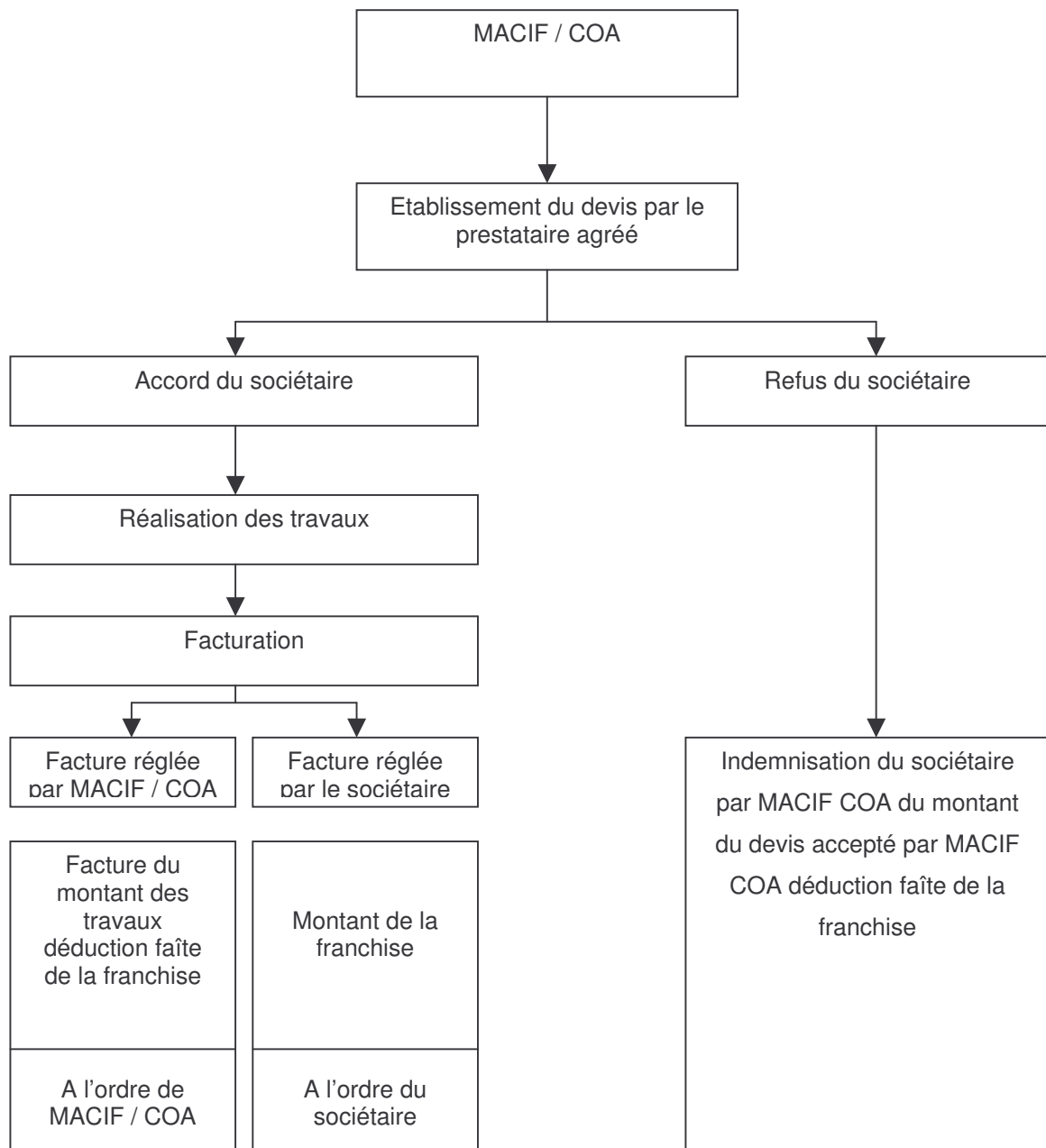
⇒ Procédure d'intervention d'urgence pour sauvegarder l'habitation du sociétaire 24h sur 24  
et 7 jours sur 7 :



⇒ Procédure de réalisation des réparations définitives de l'habitation sinistrée du sociétaire (avec prise en compte des mesures d'urgences mises en œuvre par IMA) :



⇒ Procédure de réalisation des réparations définitives de l'habitation sinistrée du sociétaire (cas où la MACIF COA contacte directement le prestataire) :





### B.1 Présentation

#### B.1.1 Historique

A l'initiative du conseil d'administration de la MAIF en avril 1990, SERENA – MAIF a lancé, sur les 13 départements dans les régions de Niort et de Bordeaux, un service de soutien à domicile en direction des personnes dépendantes. Depuis ses débuts, dans le domaine de l'assistance, SERENA – MAIF, a diversifié son activité. Après s'être ouverte à l'assistance domestique et à la télésurveillance, elle a créé, il y a cinq ans un service de réparation en nature en MRH. L'objectif affiché à l'époque était « d'éviter au sociétaire victime d'un sinistre d'avoir à déboursier de l'argent ». Pour ce faire, la MAIF assure le paiement en direct auprès des entreprises sélectionnées de son réseau et s'occupe de toutes les formalités.

Sociétaires, militants et salariés semblent avoir apprécié la décision du conseil d'administration qui répond à la nécessité d'avoir le réflexe « service » dès la survenance de l'événement. Cette démarche s'inscrit dans un contexte mutualiste, cher à la MAIF.

Aujourd'hui, les prestations en nature offertes par la MAIF ont été généralisées à toute la France métropolitaine.

#### B.1.2 Organisation de SERENA – MAIF

SERENA – MAIF compte 54 personnes (encadrement compris) qui assument une permanence 24H / 24 par rotation :

- 22 conseillers d'assistance prennent en charge les appels téléphoniques (6 conseillers sont d'anciennes secrétaires des groupes de rédaction) ;
- 13 médecins assurent la permanence médicale.

- 9 ergothérapeutes sur le terrain réalisent des bilans, constituent et suivent le réseau d'assistance aux personnes (aide ménagère, garde d'enfants,...) et installent des appareils de télévigilance.
- 2 conseillers coordinateurs (ergothérapeute et travailleur social) sont chargés de la documentation utile à tous et du soutien technique de leurs collègues.
- Des travailleurs sociaux.
- Un technicien du bâtiment et un électronicien.

## **B.2 La procédure SERENA – MAIF**

### *B.2.1 Rappel des enjeux*

Avec comme perspective d'améliorer la satisfaction de ses sociétaires à l'égard des prestations qui leur sont dues en application des garanties du contrat RAQVAM qu'elle propose à ses sociétaires, tout en maîtrisant le coût des sinistres, le conseil d'administration de la MAIF a décidé d'expérimenter un service de réparation en nature des dommages accidentels aux habitations.

La MAIF, a souhaité dans le cadre de l'expérience, assumer elle-même la maîtrise de la mise en œuvre du service en constituant un réseau d'entreprises agréées capables à la fois de procéder à des interventions d'urgence (assistance domestique) et de réparer, mais de manière différée, d'autres dommages immobiliers. Pour la MAIF, l'une et / ou l'autre de ces prestations devient ainsi une modalité particulière d'appliquer les garanties de son contrat d'assurance.

Les délégations départementales, en leur qualité de réseau de proximité, ont été considérées comme le mieux placées pour mener à bien l'expérience.

C'est dans ce contexte que, depuis le 1<sup>er</sup> avril 1995, 7 délégations départementales, celles de Toulouse (2), d'Albi, de Lille (3) et d'Orléans proposent le service à leurs assurés. Le 1<sup>er</sup> mai 1997, 9 nouvelles délégations, Grenoble (2), Lyon (3), Val d'Oise (2), Yvelines (2) ont rejoints leurs devancières, le Conseil

d'Administration ayant estimé, qu'il convenait de prolonger l'expérience et de l'étendre à d'autres régions.

Pour la MAIF, « la durée de l'expérience consacrée à roder la procédure et les comportements, était nécessaire, compte tenu de l'ambition du projet et des enjeux qu'il comportait ».

En juin 1999, après 4 ans de fonctionnement du service, la MAIF est consciente du chemin qu'il lui reste à parcourir (Cf. II.A.2.).

### B.2.2 Fonctionnement

SERENA, est entièrement à la disposition du groupe MAIF. Le plateau d'assistance est ouvert 7 jours sur 7. Les conseillers se relaient jour et nuit selon un planning organisé deux mois à l'avance. Les « conseillers » sont chargés de proposer aux sociétaires en difficulté des solutions concrètes et immédiates.

Les appels proviennent dans 75% des cas des assurés, mais aussi des techniciens d'assurance des délégations, des rédacteurs du siège et des centres de règlement, ou des inspecteurs régleurs. Les techniciens doivent savoir être à l'écoute, cerner précisément le problème et trouver la meilleure solution possible dans le cadre de la convention.

La convention d'assistance regroupe les missions confiées par la mutuelle à SERENA, sa filiale. En matière de sinistres, elles sont de deux ordres :

- L'assistance matérielle en cas de dégâts causés au logement.
- L'assistance corporelle en cas de blessures subies par l'assuré.

Quelle que soit la nature de l'appel, c'est toujours un conseiller du plateau qui décroche. Le principe de base est la polyvalence car les conseillers doivent pouvoir faire face à toutes les situations. Si le problème est ardu et relève d'une compétence spécifique, le conseiller est secondé par un collaborateur spécialisé.

En cas de sinistre habitation le conseiller doit avant tout contrôler si le logement est couvert par le contrat RAQVAM grâce à son outil informatique. Puis, une consultation lui permet de visualiser une liste de 30 corps de métiers différents, regroupant des prestataires sélectionnés dans chaque département par le correspondant départemental, en collaboration avec les experts RAQVAM. S'il hésite

sur une mission ou se heurte à une difficulté, des techniciens du bâtiment, salariés de SERENA peuvent lui apporter leur soutien.

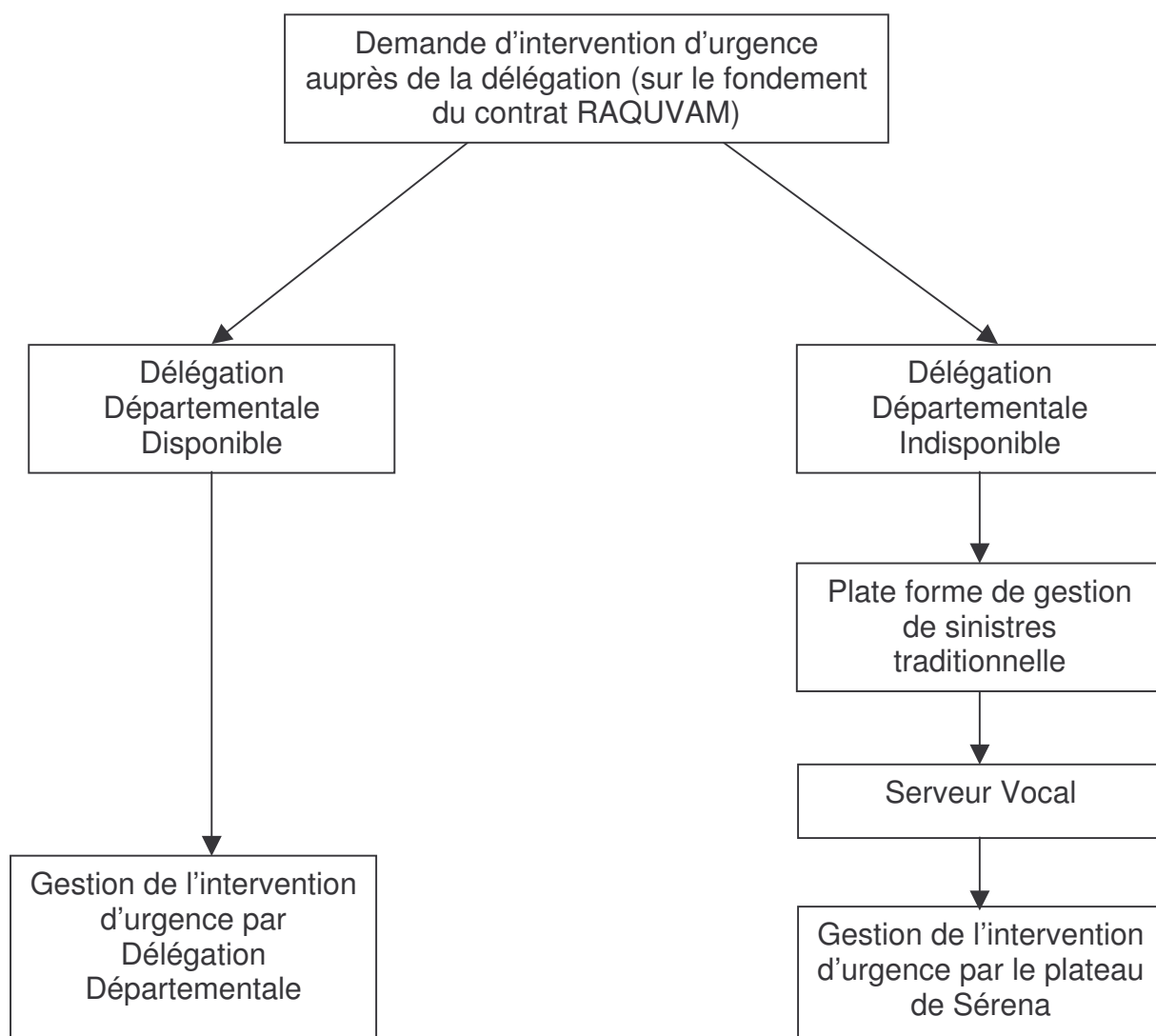
Mais, le travail des conseillers se limite à faire réaliser les travaux de premières nécessités ou de sauvegarde. Par exemple, en cas de dégâts des eaux, le conseiller fait arrêter la fuite et assécher la maison..., mais ne fait pas changer les papiers peints. Le seul critère d'intervention est l'urgence.

Pour que la délégation reste l'interlocutrice privilégiée du sociétaire, celui-ci n'a qu'un seul numéro de téléphone à sa disposition : celui de sa délégation (et celui d'IMA pour les problèmes survenant au cours d'un déplacement). Ainsi, en cas de sinistres « dommages aux biens » la délégation prend des mesures d'urgence puis gère le dossier dans les conditions habituelles. Si la délégation est indisponible (lignes téléphoniques saturées ou bureaux fermés) l'appel est transmis directement à la plate-forme de gestion ou bien alors au plateau d'assistance SERENA de permanence 24 H / 24 grâce à son serveur vocal. Le conseiller d'assistance prend immédiatement les mesures qui s'imposent et inscrit directement son intervention sur la mémoire informatique de la délégation concernée.

#### Exemple :

Un sociétaire appelle à 20 H en constatant une fuite dans son appartement. Le plateau d'assistance fait intervenir aussitôt un plombier et rentre les données de son intervention sur la mémoire informatique de la délégation. L'assuré téléphone à 10H le lendemain pour savoir qui règle la facture. La délégation répond en toute connaissance de cause grâce aux informations figurant sur écran.

### B.3.3 Synthèse



## C. Multiassistance

### C.1 Présentation

Comme Assurys Services, filiale de Zurich, Multiassistance est la filiale d'une société familiale espagnole « Multiassistancia » dont le président est Nicolas LUCA de TENA. Multiassistancia est spécialisée dans la réparation en nature des sinistres habitation. Compte tenu de la spécificité de son réseau composé de petites structures, Multiassistance se présente surtout comme un spécialiste des sinistres moyen de masse. Multiassistancia a réalisé 512.51 millions de francs de chiffre d'affaire consolidé en 1998 (+ 13%). Au 26 octobre 1999, les prévisions pour l'année en cours étaient de + 18%. Elle a effectué 750 000 interventions en 1998. En octobre 1999, les prévisions pour l'année en cours étaient de + 25%.

Enfin, elle dispose d'environ une centaine d'entreprises clients, dont une majorité d'assureurs et de bancassureurs. En effet, Multiassistancia collabore entre autres avec :

- En Espagne : UNION el FENIX depuis 1990, UNION del DUERO, groupe BANESTO ;
- En Grande Bretagne : COMMERCIAL UNION ;
- En France : GROUPAMA, CREDIT – AGRICOLE (PACIFICA), EDF, MEDERIC, ALLIANZ, CONTINENT – PROMODES, SMA BTP, SAGENA, FNATH, OPTIC 2000, DEMEPOOL;
- Multiassistancia compte s'installer au Benelux et en Allemagne.

En France, le réseau est animé par la filiale Multiassistance. Le réseau est composé de 4000 entreprises artisanales exerçants dans 21 corps de métiers différents, recensées pour leur petite taille (<5 salariés) et leur disponibilité. Fin 1999, 50 chargés d'assistance ont été recrutés. La plate forme de Multiassistance est située à Madrid et elle pourrait être transférée à Paris d'ici la fin de l'année. en outre, en France, 7 délégués régionaux sont chargés d'animer le réseau.

Le chiffre d'affaire prévisionnel pour 1999 était de 40 MF avec près de 2 millions de polices et clients captifs utilisateurs. Si le nombre d'interventions par mois est de 2000, l'objectif est de 5000 et à moyen terme le million d'intervention par an. Mise à part une redevance de 15% prélevée par Multiassistance sur le règlement revenant aux artisans, la société se rémunère de la façon suivante :

- Compagnies d'assurance à Multiassistance : elle verse à Multiassistance une redevance correspondant au nombre de contrats confiés
- Multiassistance aux compagnies d'assurance : tous les 15 jours, elle facture à la compagnie le montant des réparations effectuée par son réseau de prestataires.

## **C.2 La procédure**

### *C.2.1 Rappel des enjeux*

Multiassistance n'adopte pas la même démarche que les autres assistants. Elle ne dépend d'aucune compagnie d'assurance et ne pratique qu'une seule forme d'assistance : la réparation à domicile qu'elle gère de A à Z.

L'objectif pour elle est de trouver des « partenaires – clients » pour accroître son volume d'activité.

La tribune de l'assurance 13 mai 1998 : « Multiassistance a de l'ambition et des arguments. En lui déléguant la gestion, l'assureur va faire des économies substantielles sur le coût des sinistres, jusqu'à 40%. Selon Michel DEBAIG, la réparation en nature permet la suppression des frais d'expertise dans les cas simples, et la réduction du taux de fraude par l'application d'un barème de prix fixes ». De plus l'assureur améliore son image grâce à la qualité du service rendu.

Les systèmes d'information de Multiassistance, permettent de donner, en temps et en heure, toutes les données sur les sinistres et les interventions.

### C.2.2 Fonctionnement

Les bénéficiaires des prestations en nature sont les souscripteurs d'un contrat Multirisques habitation. Le fonctionnement de la structure élaborée par Multiassistance peut, en quelque sorte, être comparé à celui d'une énorme **centrale d'achat**. (La tribune de l'assurance avril 2000). Sur ce point, Michel DEBAIG confirme : « on peut très bien considérer que nous sommes une grosse centrale d'achat de prestations de réparation. Notre rôle est, en effet, de coordonner une demande anarchique et une offre de services complètement atomisée ».

Avec l'accès à un réseau de réparation, la société propose aux assureurs de prendre en charge la gestion de leurs sinistres. Ces derniers ont le choix entre trois formules :

- Soit l'assureur préfère conserver la maîtrise de sa relation avec le client et ne demande que l'accès au réseau de Multiassistance ;
- Soit, il opte pour une gestion « sur mesure ». L'assureur a alors le choix de faire appel à Multiassistance pour la gestion des sinistres au delà d'un certain montant ou pour une catégorie de sinistres (bris de glace, serrurerie, etc ...) ;
- Soit, il décide de confier la gestion intégrale de ses sinistres à Multiassistance.

Dans tous les cas, un système de reporting lui permet de suivre l'évolution de sa sinistralité.

Au niveau du règlement, les prestations de Multiassistance sont facturées tous les quinze jours à la compagnie.

De même, les artisans sont réglés pour leur interventions tous les quinze jours.

Le concept mis au point par Multiassistance a pour objectif d'apporter aux artisans un volume d'affaires suffisant pour leur permettre de maintenir les barèmes de prix imposés. Les conventions passées avec les réparateurs son en effet très exigeantes :



- En cas d'urgence, le déplacement de l'artisan doit se faire dans les trois heures qui suivent l'appel de l'assuré. Dans les autres cas, le délai est de 24 heures, sauf si l'assuré en décide autrement.
- Le règlement des interventions est versé, déduction faite d'une redevance de 15% au profit de Multiassistance.
- Les réparations doivent être réalisées dans les règles de l'art. A défaut, l'entrepreneur est responsable de la qualité des réparations effectuées.
- L'entrepreneur accepte qu'une expertise soit opérée par les experts ou inspecteurs désignés par la compagnie d'assurance dans les locaux sinistrés.
- L'entrepreneur s'engage à réparer à titre gracieux les éventuelles malfaçons constatées par l'inspecteur ou l'expert de l'assureur sans délai et sans rémunération supplémentaire.
- L'entrepreneur s'engage à garantir les travaux pendant une période de six mois.
- Un questionnaire de satisfaction est systématiquement envoyé à tout client ayant bénéficié de la réparation en nature.
- Après avoir établi le devis et l'avoir transmis à l'assisteuse pour obtenir un accord de prise en charge, le prestataire peut mettre en œuvre les réparations. L'établissement d'un devis est obligatoire pour toute intervention supérieure à 1000F. Si cet accord n'est pas donné, le réparateur devra lui-même obtenir le versement des frais auprès du sociétaire.
- Les tarifs pratiqués sont imposés au prestataire en annexe des contrats passés entre ce dernier et l'assureur. En effet, il est fait application d'un barème de prix très précis pour la plomberie, la plâtrerie, la serrurerie, la peinture et le revêtement de sol. Une vingtaine de codes par corps de métiers ont ainsi été imposés ils représentent 80% des interventions (Ex : **Annexe13**).

Enfin, la société met à disposition des assureurs une plate forme téléphonique, accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

C.2.3 L'accord signé entre TEXA (cabinet d'expertise) et Multiassistance (mise en œuvre au 1<sup>er</sup> avril 2000).

En janvier 2000, TEXA a signé un accord avec Europe Assistance, duquel est né une filiale commune : Texeurope. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2000, TEXA apporte son savoir-faire technique et sa plate forme de gestion, Europe-Assistance son expérience de la gestion des réseaux sur toute le France.

De son côté, le cabinet d'expertise SORETEC a opéré un rapprochement avec Multiassistance. L'accord a été signé en mars 2000. Il ne prévoit pas de filiale commune, ni d'échange de capitaux. Les missions de télé expertise seront effectuées par SORETEC (on entend par Télé expertise, le diagnostic a distance de la nature et du montant des réparations) et il en sera de même pour l'expertise sur site. Les experts assureront également le contrôle des interventions effectuées par les entreprises du réseau multiassistance. « Nous avons considéré que nous devons rester sur notre métier : l'expertise technique, le diagnostic à distance et le contrôle après travaux » explique Jean – Paul GALINET, membre du réseau SORETEC. Il ajoute « manager un réseau d'entreprises au quotidien ce n'est pas notre métier ». L'expertise est ainsi associée aux services de la réparation en nature. On crée une « chaîne de services dans laquelle l'expertise ne serait plus qu'un maillon ». ceci annonce une transformation en profondeur des processus de gestion des sinistres de masse.

En effet, il s'agit pour les experts d'éviter qu'une partie importante des petits sinistres ne leur échappe définitivement. Toutefois, les investissements à réaliser pour rester dans la course sont importants : plates-formes de gestion, logiciels informatiques appropriés pour les échanges de données informatiques et personnel compétent. « Le métier de l'expert évolue vers un métier de fournisseur de services », déclare Jean-Paul GALINET.

Partie III :  
**Bilan**  
**et**  
**Perspectives**

## **A. Les assurés adhèrent au principe de la réparation en nature**

### **A.1 L'utilisation du service par les assurés (analyse quantitative)**

Est-ce que les assurés adhèrent au principe de la réparation en nature ? La plupart du temps, le choix est laissé au sociétaire soit de recourir au service qui lui est proposé, soit de disposer d'une indemnité en réparation du dommage subi. Le service n'est donc pas perçu comme contraignant.

Actuellement, pour SERENA MAIF, plus de 70% des sociétaires choisissent la réparation en nature. De plus, au fil du temps ce pourcentage ne cesse de progresser : en octobre 1998, il était de 70.02% et il est passé à 70.44% en six mois. La fréquence d'utilisation a toujours excédé 60%.

NB: Le taux d'utilisation du service proposé par SERENA MAIF concerne les dommages immobiliers dont le montant n'excède pas 50 000F et résultant d'un dégât des eaux (relevant ou non de la convention Cidre), d'un incendie, d'un vol, d'un sinistre Tempête – Grêle – Neige ou d'une autre nature (divers).

### **A.2 L'utilisation du service par les assurés (analyse qualitative)**

Après 8 mois de fonctionnement du service proposé par SERENA MAIF, les assurés ont apprécié :

L'aide apportée dans les démarches (gestion directe des contacts avec les artisans) ;

La qualité des informations données et l'accueil (capacité d'écoute, contenu des informations dispensées) ;

En revanche, les assurés invitaient la MAIF à progresser sur les points suivants :

- La qualité de réalisation des travaux ;
- La pertinence des conseils délivrés par les experts ;
- La réactivité de la MAIF.

Globalement, le taux de satisfaction se rapportant au service (87%) était inférieur à celui de l'indemnisation pécuniaire (92%).

Après 3 ans de fonctionnement, une évolution favorable au service s'est produite de manière significative :

Le taux de satisfaction global passe de 87% à 96% (+9 points), et rejoint ainsi exactement celui de l'indemnisation classique.

Dans la composante de ce taux global, les taux d'excellence (« extrêmement et très satisfait ») s'établissent respectivement à 77% pour la réparation en nature et 70% pour l'indemnisation pécuniaire.

A la MACIF COA, le degré de satisfaction suite aux interventions dans le cadre de la réparation en nature, suit les mêmes tendances (en %) (**Annexe 14**) :

	EN GENERAL	DELAI	QUALITE DES TRAVAUX	AMABILITE
SATISFAIT	95.75	91.49	93.62	93.62
PLUTOT MECONTENT	4.25	8.51	2.13	4.25
MECONTENT	0	0	4.25	2.13

Enfin, 90% des personnes sont satisfaites chez Assurys services ; idem chez multiassistance, et 97% chez FMB avec un taux de retour des questionnaires de satisfaction de 45%.

La réparation en nature se justifie pleinement pour les sinistres simples des particuliers en milieu urbain, mais pas encore pour celle des risques professionnels. Pour cette clientèle, l'indemnisation pécuniaire doit être maintenue.

Un autre facteur en faveur de la réparation en espèces concerne la zone d'exercice. En effet, il semble qu'en milieu rural, la situation doive être analysée autrement. A la campagne, les clients ne sont pas prêts à accepter qu'une entreprise inconnue n'intervienne chez eux alors qu'ils ont un artisan tout proche.

Enfin, il arrive aussi que les sociétaires souhaitent effectuer eux-mêmes les réparations et recherchent simplement un contact avec un interlocuteur qui donnera son accord pour effectuer les travaux sans délais.

## **B. Un réseau de prestataires difficile à optimiser**

La question qui se pose à propos des entreprises agréées est la suivante : Compte tenu du nombre de sinistres potentiellement visés en habitation (par rapport à l'automobile où les sinistres sont beaucoup plus fréquents), comment optimiser le réseau pour que l'assisteuse soit en position de force vis à vis des prestataires, qu'il soit considéré comme attractif, en se gardant, en même temps, d'un effet de trop grande concentration géographique des prestataires, générant des frais de déplacements plus élevés ?

La MACIF pour répondre à ces exigences a opéré plusieurs réglages successifs pour restreindre :

- Le nombre d'intervenants artisans ;
- Le nombre de corps de métiers représentés (sur les 31 corps de métiers du réseau, 11 d'entre eux, seulement, sont fréquemment utilisés) ;
- A la MACIF COA, pour IMA, le constat est identique. En 1999, pour 753 prestataires (1), l'activité de réparation en nature en habitation se concentre principalement sur trois corps de métiers : peintres, vitriers, entreprises de nettoyage.

Activités par prestataires en 1999, (Réseau MACIF COA) :

<b>Activités par prestataires sur le 85,86,16,17,44,49,79.</b>	
Peintre	756
Vitriers	197
Nettoyages	129
Menuiserie	85
Maçonnerie	43
Serrurerie	21
Couvreurs (1)	15
Electricité	15
Ent générale	15
Plombier	14
Plâtrier	6
Carreleur	1
Chauffagiste	1
Total	1298

(1) ces chiffres ne tiennent pas compte des interventions dues à la tempête de décembre 1999.

Tous les intervenants sur le marché de la réparation en nature sont en quête de qualité permanente. Les mesures pour améliorer le fonctionnement du réseau sont nombreuses : utilisation de fiches qualité des travaux, « manuel du prestataire, bordereaux de prix, enquêtes téléphoniques... (cf. **Annexe 14** : MACIF COA questionnaire réparateur agréés).

## C. L'impact de la réparation en nature sur les coûts de sinistres

Le choix du plafond d'intervention (5500F, franchise comprise – Cf. II.A.3.2.) fait par IMA et la MACIF COA, semble pertinent puisque en 1999 le coût moyen consolidé des sinistres habitation dans les départements concernés par l'expérimentation est de 4424,13F.

Ce chiffre a été obtenu après calcul du chiffre d'affaire de l'activité consolidé (5 972 577F) par rapport à l'activité consolidée (1350F). Cette dernière comprend à la fois les travaux pris en charge par IMA (hors mis les activités générées uniquement par la prise en charge du premier déplacement) et ceux pris en charge par la MACIF COA.

Quant à la MAIF, après analyse de ses coûts de réparation en nature par rapport à l'indemnisation pécuniaire, plusieurs éléments sont à retenir (source MAIF, juin 1999) :

- Les assurés choisissent le plus souvent l'option « réparation en nature » lorsque le dommage est plus important. Le taux d'utilisation du service est supérieur à la moyenne de 70%, lorsque le dommage excède 15 000F.

- A l'égard de la seule considération relative au coût technique, les meilleurs résultats sont obtenus par la réparation en nature sur les tranches de coût comprises entre 5 000f et 30 000f.

- Le nombre de petits dossiers est plus important dans la catégorie indemnisation pécuniaire.

- Le ratio réparation en nature/indemnisation pécuniaire de 1,21 attribue paradoxalement à la réparation en nature un surcoût apparent qui n'est pas confirmé par les analyses détaillées. En effet, ce ratio résulte, pour une large part, du fait que le coût moyen de l'indemnisation pécuniaire est « tiré à la baisse » par un nombre relativement plus important de dossiers à faible montant.



## D. Les professionnels impliqués dans la réparation en nature : un bilan contrasté

### D.1. Les relations assureur / assistant

#### D.1.1 Un nécessaire renforcement de leur coopération

Plutôt qu'un transfert complet de l'assurance vers l'assistance, il semble que les assureurs recherchent d'avantage à renforcer la coopération avec leurs filiales d'assistance (IMA et MACIF COA). La rentabilité du réseau de prestataires passe nécessairement par une augmentation de leur volume d'activité. Il est alors impératif de favoriser l'échange d'informations (fichier clients, fichier prestataires,...) entre les divers partenaires (notamment assureurs et assistants). Ainsi, l'expérience de la réparation en nature des sinistres de masse sera constructive et aboutira sur un mode de gestion pérenne et parfaitement complémentaire à la réparation en espèces.

#### D.1.2 Multiassistance : un avenir incertain

Nous serons très réservés à l'égard de la société Multiassistance. L'enthousiasme de certains à l'égard de cette filiale de société espagnole se justifie difficilement. Nous l'avons déjà évoqué plus haut, les contraintes qu'elle impose à ses prestataires sont nombreuses.

Dans une circulaire de la CAPEB (confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment) de Vendée (**Annexe 15**), la confédération ne manquait pas de faire part de son inquiétude à ses adhérents à propos de Multiassistance.

De plus, les assureurs ne sont pas prêts à déléguer la majeure partie de la gestion de leurs sinistres à un opérateur extérieur au secteur de l'assurance. Aujourd'hui, Multiassistance éprouve semble-t-il de nombreuses difficultés à se greffer sur les systèmes de règlements de sinistres des assureurs.

### *D.1.3 L'augmentation de la charge des sinistres*

En 1998, la charge nette des sinistres pour IMA, a progressé de 5,7% à 661 millions de francs dont plus de 96% au titre des affaires domestiques.

L'accroissement du volume d'activité des sociétés d'assistance filiales de mutuelles (ou autre), risque de peser sur le rapport sinistres sur primes des assureurs. Ceci étant, nous pouvons raisonnablement avancer que ce ne sera pas la réparation en nature qui sera à l'origine de cette dégradation mais plutôt une consommation plus grande « d'assistance » tous services confondus.

### *D.1.4 Diversification ou recentrage sur le métier de base*

Pour faire face à la concurrence, certains proposent des prestations de meilleure qualité, d'autres préfèrent faire le pari de la diversification. Pour ces dernières, il convient toutefois de préciser qu'il ne faudrait pas tomber dans le piège de « l'assistance confort » ou des prestations gadgets. Dans ce contexte, les sociétés d'assistance qui disposent d'une clientèle captive (au sens juridique du terme) apportée par une société mère pourront recentrer leur activité sur le cœur de leur métier tandis que les sociétés plus indépendantes devront faire appel aux ressources de la diversification. Mais celles-ci devront rester très prudentes.

## D.2 Les gestionnaires

La réparation en nature des sinistres habitation, via les sociétés d'assistance risque de provoquer une baisse d'activité au sein des services de gestion de sinistres des assureurs. Ceci ne sera pas sans conséquences sur l'emploi dans ces sociétés. Il ne faut pas négliger cette contrainte sociale qui peut peser sur les résultats des sociétés d'assurance.

## D.3 Les experts

Des groupements d'experts s'organisent pour proposer aux assureurs des systèmes de télé-expertise (Cf., II.C.2.3.) associés ou non à un service de réparation en nature, par l'intermédiaire d'un réseau d'entreprises sélectionnées.

L'expertise, demeure toutefois indispensable dans un certain nombre de cas :

- Lorsque le prestataire se déplace sur les lieux du sinistre, il devra à la fois effectuer les mesures conservatoires et évaluer le montant des réparations. Or, la mise en œuvre de ces dernières peut faire appel à divers prestataires dont le coût de l'intervention n'est pas évaluable par le réparateur initial (un plombier ne pourra pas évaluer un dommage de peinture). Dans ces cas là l'intervention de l'expert pour l'évaluation des réparations demeure indispensable.

- De même, l'intervention de l'expert s'impose contractuellement en cas de :

- Vol de contenu de l'immeuble (où la tentative d'effraction doit être constatée).

- Incendie (pour en déterminer l'origine du fait des exclusions éventuellement applicables).

- Dégât des eaux : pour que les dommages soient pris en charge il faut en déterminer l'origine par expertise (recherche des fuites, obligations conventionnelles : convention CIDRE).

## D.4 Les agents généraux d'assurance

Avec l'arrivée de la réparation en nature via des plates-formes de gestion de sinistres, les agents généraux ont cru voir venir la fin de leur métier. En effet, les agents ont eu peur que la réparation en nature et l'intervention des plates-formes dans le processus de gestion des sinistres supprime le rôle de conseiller qu'ils ont auprès de leurs clients.

Très vite, l'opposition quasi générale s'est souvent transformée en un simple scepticisme et la réaction est beaucoup plus nuancée aujourd'hui qu'avant. En effet, les changements se sont faits dans la concertation.

Premièrement, la déclaration de sinistre ne doit pas être déportée hors de l'agence. Elle représente en effet un moment fort de la relation entre un agent général et son client. Ce dernier doit rester « le client » de l'agent général.

Aujourd'hui, pour les agences de taille modeste la gestion sur plate-forme est une solution d'avenir car, dans une petite agence, il devient difficile de s'organiser pour faire face au poids de l'activité administrative d'un côté et du commercial de l'autre. A cela s'ajoute la réduction des coûts (baisse des frais généraux) et des services rendus plus rapidement aux assurés. Enfin, les agents souhaitent être en mesure de connaître à tout moment l'avancement des dossiers.

« Plus guère d'agents généraux se montrent récalcitrants sur le sujet en refusant d'adhérer au projet de leur compagnie. Mais, généralement, ils attendent de ces dernières la preuve que la gestion des sinistres sur plates-formes se révèle (résultats à l'appui) plus efficace et plus économique que celle effectuée en agence » (L'argus, 05 novembre 1999).

## **E. « L'entrée » du contrat d'assurance dans le domaine des services en nature**

L'exécution en nature de l'obligation d'assurance, en vertu du contrat MRH, génère une mentalité de prestataires de services de la part des assureurs.

L'introduction de prestations en nature, vouées, à priori, à un avenir intéressant impose une réflexion du fait de l'évolution juridique de l'obligation principale de l'assureur (E.1). Cette évolution aurait pu remettre en cause la qualification juridique du contrat d'assurance (E.2).

### **E.1 D'une obligation de réparer à une obligation de faire pour l'assureur**

Avec la réparation en nature les obligations de l'assureur ont changées : Tenu par une obligation de réparer (indemnisation pécuniaire), l'assureur se voit aujourd'hui soumis à une obligation de faire (réparation en nature). Le législateur en a tenu compte en autorisant l'assureur à fournir des prestations de services en nature en complément de son activité d'assurance traditionnelle. En effet, la refonte de l'article L113-5 du code des assurances (article 33 de la loi du 07 janvier 1981), confère au service en nature la qualité de composante à part entière de l'activité d'assurance. Ceci à été possible grâce à l'utilisation de l'inclusion (Cf. supra, II-A-2) dans le contrat MRH.

Pour Sébastien BEAUGENDRE, dans sa thèse, « Contrat d'assistance et activité d'assurance » (mai 1998), malgré la spécificité de la réparation en nature, celle-ci est considérée comme une prestation d'assurance. En effet, elle se rattache à la branche 18 des activités d'assurance. Pourtant, Une spécialisation dans la réparation en nature conduit à une organisation fort différente de la gestion

traditionnelle. La spécificité des entreprises d'assistance est liée à la fois à la nature de la prestation et au contexte d'urgence dans lequel il est effectué.

A ces deux critères s'ajoute la nécessité de traiter sans délai l'information et de mettre en œuvre rapidement des prestations. Ceci implique. : des investissements en moyens de communication de haute technologie, un suivi quantitatif et qualitatif du réseau de prestataires.

Aussi, rappelons nous (Cf. supra I-B-2) que les sociétés d'assistance peuvent arguer de leur savoir faire pour se voir confier certaines tâches d'organisation dans le cadre des prestations en nature (quand bien même le degré d'urgence serait il moindre) .

## **E.2 L'obligation de faire ne remet pas en cause la qualification du contrat en contrat d'assurance**

En raison d'un mélange de réparation en nature et de réparations pécuniaires, la doctrine a été tentée de qualifier le contrat de « contrat mixte ». Or, sur ce point, l'article 8-1-b de la directive du 24 juillet 1973, introduit à l'article R322-2 du code des assurances, prévoit que « les entreprises qui sollicitent l'agrément : limitent leur objet social à l'activité d'assurance et aux opérations qui en découlent directement à l'exclusion de toute activité commerciale ».

Pour Sébastien BEAUGENDRE, le concept d'opération découlant directement de l'activité d'assurance » légitimait les prestations en nature à une époque où l'on niait qu'elles puissent constituer le mode d'exécution de l'obligation d'un assureur.

**Le recours à ce fondement n'est aujourd'hui plus nécessaire car le service en nature constitue une composante de l'activité d'assurance à part entière.**

La Cour de cassation, par un arrêt de la première chambre civile en date du 24 avril 1979, avait anticipé la réforme de l'article L 113-5 du code des assurances. En l'espèce, une SARL proposant la couverture de frais de procès et « toutes consultations et renseignements concernant les règles de la circulation routière » dans le cadre d'un contrat dit « Abonnement bonne route » se voit opposer la nullité

d'un tel contrat. Les magistrats approuvant les juges du fond dans leur qualification, ceux-ci ayant relevé les éléments constitutifs du contrat d'assurance ».

Sébastien BEAUGENDRE précise que, « à cette admission légale et jurisprudentielle on ajoutera la tolérance, bien plus ancienne, celle-ci, de la direction des assurances, de la pratique opérée par les assureurs couvrant le risque bris de glace, de remplacement du bien sinistré en prenant en charge l'intervention en nature d'un garagiste qui change le pare brise endommagé, et non par le versement d'une indemnité en espèces. L'admission d'une prestation en nature était donc en germe, mais n'avait aucune reconnaissance légale ».

La captation par l'assurance du contrat d'assistance a donc une incidence au plan de la théorie juridique. Désormais, il y a rupture de l'antagonisme entre obligation de faire et contrat d'assurance.

**Le changement opéré était inéluctable dans la mesure où ce qui caractérise l'obligation de l'assureur n'est pas la nature de la modalité d'exécution de son obligation, obligation de transférer une somme d'argent (obligation de donner) ou d'effectuer une prestation de service (obligation de faire), mais plutôt la nature d'obligation de garantir qu'il assume par les moyens les plus appropriés.**

## CONCLUSION GENERALE

Véritable service rendu aux assurés et gage de fidélité, la réparation en nature permet aussi une réduction substantielle des coûts de sinistres. Ce marché apparaît toutefois relativement restreint, et la concurrence promet d'être sévère. Aujourd'hui, nous pouvons dire que les sociétés rivalisent d'imagination pour introduire dans leurs contrats d'assurance habitation davantage de services et de garanties. La réparation en nature constitue un argument de vente, mais, surtout, elle apparaît comme le meilleur moyen de se rapprocher des clients. Longtemps décrit comme un produit banal, l'assurance habitation revêt désormais un caractère stratégique pour se démarquer de ses concurrents. Le produit échappe peu à peu à la standardisation et certaines compagnies adaptent leurs services à différentes cibles d'assurés.

La notion de « **multirisque habitation** » cède le pas à celle de « **multiservice habitation** ». Si l'assistance habitation liée aux sinistres incendie ou dégât des eaux est proposé dans quasiment tous les contrats MRH, ce qui est nouveau c'est le service de réparation en nature. Ce système allège les frais de gestion des compagnies, mais aussi les formalités de règlement d'un dommage, puisque l'assuré a seulement à déclarer le sinistre : les travaux sont directement pris en charge par un réseau d'artisans de sociétés spécialisées (IMA et son réseau de prestataires).

Si ces prestations s'étendent, la réparation en nature ne séduit pas pour autant toutes les compagnies, pour lesquelles cette prestation ne correspond pas forcément à leur clientèle (ruraux, bricoleurs, profils « haut de gamme »).

De plus, une question reste en suspend : celle de la rentabilisation du réseau de prestataires pour lesquels l'assureur (ou l'assistant) se doit de garantir un volume d'activité suffisant pour venir compenser les contraintes engendrées par la réparation en nature. Seules les nouvelles orientations, prises au terme des diverses expérimentations futures pourront, au fil du temps, apporter des solutions efficaces.



Pour l'avenir, et dans la lignée de la réparation en nature se développent de nouvelles prestations. Ainsi, pour les sociétaires craignant le cambriolage, IMA propose un service de télésurveillance par l'intermédiaire de sa filiale Inter Mutuelles Téléassistance (IMT).

Avec de tels services, les assureurs espèrent se distinguer efficacement des nouveaux opérateurs du marché.

## BIBLIOGRAPHIE

### OUVRAGES ET ETUDES

**Que sais-je ?** : L'assistance touristique, Bénédicte PIGANEAU-DESMAISONS, PUF, février 1996.

**Thèse de doctorat** : « Contrat d'assistance et activité d'assurance », Sébastien BEAUGENDRE, Université de Nantes, 13/05/1998.

**Institut XERFI** : Le marché et la distribution de l'assurance-assistance, Laurence KOWALSKI, septembre 1998.

dans l'assurance, étude n°A3255, avril 1999.

**CAPA Conseil** : Le service au cœur du métier de l'assistance, septembre 1999.

**Essai d'une nouvelle analyse du contrat d'assurance**, Véronique NICOLAS, LGDJ, Bibliothèque de droit privé, Tome 267.

### ARTICLES DE PRESSE

**L'argus, 13/06/1997** : Assistance -organisation du travail- « Course à la réactivité sur les plateaux ».

**La tribune de l'assurance, 25/02/1998** : « Plombiers, serruriers, menuisiers, ...s'organisent en réseaux ».

**L'argus, 20/03/1998** : « Assistance, des transferts de tâches s'opèreront de l'assurance vers l'assistance ».

**La tribune de l'assurance, 13/05/98** : « Gestion de sinistres, qui n'a pas sa plate forme ? ».

**Les échos, 18/08/1998** : « La réparation en nature des sinistres habitation ».

**Enjeux, septembre 1998** : « Sociétés d'assistance : vers de nouveaux métiers ».

**L'argus, 09/10/98** : « Réparation en nature, Multiassistance offre ses services à Pacifica et à Allianz » ».

**L'argus, 23/10/1998** : « Assistance, Un marché en pleine recomposition ».

**L'argus, 04/12/1998** : « Assurys services, une gestion personnalisée des dossiers de masse ».

**L'argus, 25/12/1998** : « Réparation en nature, Multiassistance signe un accord de partenariat avec Continent ».

**La lettre de l'assurance, 21/01/1999** : « Offre du règlement de sinistre en nature peu développé en France ».

**L'argus, 21/01/1999** : « Réparation en nature, Multiassistance décroche un nouveau contrat ».

**L'argus, 12/02/1999** : « Assisteur, France Assist prépare une offensive sur le marché français ».

**La tribune de l'assurance, avril 1999** : « Assistance, Les nouveaux services ont la côte ».

**La tribune de l'assurance, 25/06/1999** : « IMA conforte sa place de leader dans l'assistance » ;

**L'argus, 16/07/1999** : « Assistance, Le marché français recèle encore un fort potentiel de développement ».

**L'argus, 20/08/1999** : « Marketing, conquérir le client par la gestion des sinistres, le fidéliser par les produits ».

**L'argus, 10/09/1999** : « Réparation en nature, les acteurs se bousculent sur un marché étroit ».

**L'argus, 05/11/1999** : « Assurance dommage, les plates-formes téléphoniques révolutionnent la gestion des sinistres ».

**L'argus, 26/11/1999** : « Réparation en nature, Médéric conclut un accord avec Multiassistance ».

**L'argus, 24/12/1999** : « Assistance à domicile, FB Assurances s'associe avec MAPFRE ».

**L'argus, 31/12/1999** : « Tempête, les déclarations de sinistres affluent ».

**L'argus, 14/01/2000** : « Intempéries, les réparateurs en nature ont bien réagi dans la tempête »

**L'argus, 21/01/2000** : « Experts d'assureurs, ELEX étend son champ d'activité ».

**L'argus, 25/02/2000** : « Assistance, cinq millions d'utilisateurs potentiels pour Multiassistance ».

**L'argus, 17/03/2000** : « Gestion des sinistres : Texeurope, fruit de l'alliance d'un expert et d'un assistant ».

**La tribune de l'assurance, 30/03/2000** : « Assistance, l'ère de la consommation ».

**La tribune de l'assurance, avril 2000** : « Gestion des sinistres, les experts se font assistants ».

**Ligne directe** : -SERENA-MAIF, l'assistance domestique sur un plateau  
-SERENA s'efface derrière les délégations.

## LISTE DES ANNEXES

- 1/ Qui fait quoi ? De l'assistance à la réparation en nature (L'argus, 21/04/2000).
- 2/ Les chiffres de l'assurance habitation par sociétés (L'argus, 21/04/2000).
- 3/ IMA – Taux global de réclamation -.
- 4/ Convention d'agrément habitation IMA.
- 5/ Tempête : les déclarations de sinistres affluent (L'argus, 31/12/1999).
- 6/ Organigramme IMA.
- 7/ Contrat d'assurance MVP MACIF, convention d'assistance habitation.
- 8/ Contrat d'assurance en prestation conjointe pour l'assistance entre IMA et (actionnaire).
- 9/ Convention d'assistance habitation annexée au contrat d'assurance entre IMA et la MACIF.
- 10/ Traité de réassurance en stop-loss.
- 11/ Garanties.
- 12/ Incidents domestiques.
- 13/ Règles d'utilisation et « barème peinture ».
- 14/ Questionnaires réparateurs agréés.
- 15/ circulaire CAPEB.