

# Assurance : les assurés passent trop souvent à la caisse

Délais de remboursement trop longs, surcoûts, refus de prise en charge la relation qu'entretient un assuré avec son assurance est bien souvent conflictuelle. Et ça ne va pas en s'arrangeant. En témoigne l'accroissement du nombre de conflits et de demandes de médiation enregistrés par le médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA) au cours des dernières années. La raison? Les organismes assurantiels ont une fâcheuse tendance à s'intéresser aux deniers de leurs clients plutôt qu'à leurs intérêts.

Des conflits en hausse

«De 500 en 2 000, le nombre de demandes de médiation est passé à 11 745 en 2014». Le constat du médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA), dans son rapport annuel, est sans appel. La détérioration de la relation entre les assurés et leur assurance est bel et bien une réalité.

Déjà, fin 2015, Le Revenu titrait ainsi : «Des conflits entre assurance et assuré de plus en plus nombreux». Le média expliquait alors que cette hausse des demandes de médiation était «symptomatique de la défiance des consommateurs et de leurs difficultés à faire entendre leurs droits». Et de rappeler que les raisons de ces conflits sont nombreuses : assurance emprunteur inadaptée, garanties des loyers impayés trop restrictives, accidents de la vie non couverts, délais de déclarations dépassés, etc.

Trois ans plus tard, force est de constater que la donne n'a pas changé. Les conflits assurances - assurés sont toujours monnaie courante : «Je suis assuré chez Groupama, et en avril 2017 j'ai fait intervenir la société Carglass afin de changer mon pare-brise. Au moment du remplacement, la société Carglass m'a informé qu'elle adresserait la facture de la prestation directement à mon assurance. 15 jours plus tard, je reçois un courrier de Groupama m'informant que mon assurance ne remboursera pas la totalité de la facture, l'un de leurs "experts" ayant déclaré que celle-ci était soi-disant surévaluée. À ce jour, je suis en conflit avec Groupama et la société Carglass, cette dernière me réclamant la différence que mon assurance ne veut pas régler. Les avocats de chaque partie ont été mandatés dans cette affaire, mais cela n'avance toujours pas».

Ce témoignage, publié par un internaute sur le forum 60 millions de consommateurs en juillet 2017, n'est pas isolé. Bon nombre d'automobilistes ont vécu la même mésaventure. «Deux des neuf caisses régionales de Groupama, dont Loire-Bretagne, qui dérèferent le spécialiste du pare-brise en raison de tarifs jugés trop élevés, des assurés face à des notes salées à régler... et qui sont même poursuivis en justice! Le bras de fer avec Carglass pourrait faire tache d'huile. En jeu : le montant de vos primes d'assurance auto...», prévenait ainsi Le Télégramme en février dernier. Groupama n'ayant pas, pour le moment, envisagé de préserver le portefeuille de ses assurés.

Arpège Prévoyance : l'intérêt des assurés à la trappe ?

En Alsace, c'est le cas de l'institution de prévoyance, Arpège Prévoyance, qui pourrait coûter cher à ses assurés. En conflit avec AG2R La Mondiale, que l'institution doit rejoindre afin de former la

SGAPS AG2R La Mondiale, l'avenir de l'institution est de plus en plus incertain. En cause, «des opérations de désinformation» organisées par «des administrateurs dissidents et d'anciens responsables opérationnel» d'Arpège Prévoyance, qui militent pour l'indépendance de l'institution.

Aujourd'hui, le conflit est tel que personne n'est capable de dire si les deux entités vont bel et bien s'entendre et continuer l'aventure main dans la main; ou si les dissidents d'ARPEGE vont continuer dans leur projet douteux. Or, une séparation entre les deux entités se ferait au détriment des assurés d'Arpège Prévoyance! En effet, après avoir connu un retard de versement de leur remboursement en raison de l'abandon de poste du Directeur Financier d'Arpège Prévoyance en janvier dernier, ces derniers pourraient bien voir le montant de leurs cotisations s'envoler.

La raison? Actuellement, les coûts fixes de l'institution sont supportés par AG2R La Mondiale, et, en cas de séparation, en plus de devoir assumer ces coûts, Arpège Prévoyance serait dans l'obligation de supporter les frais de migration de son système informatique, qui s'élèveraient à environ 20 % de ses fonds propres. Ainsi, pour l'institution, l'unique manière de faire face à une telle augmentation de ses coûts serait de répercuter celle-ci sur les cotisations de ses adhérents... qui se retrouveraient donc à payer les velléités de départ des dissidents d'Arpège Prévoyance, qu'ils n'ont pourtant jamais soutenues. Une réalité qui en dit long sur la prise en compte des intérêts des assurés